UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO STRICTO SENSU EM EDUCAÇÃO

THIAGO PEDRO DE ABREU

O TRABALHO DOCENTE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: PROFESSOR OU TUTOR?

SANTOS

2017

THIAGO PEDRO DE ABREU

O TRABALHO DOCENTE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: PROFESSOR OU TUTOR?

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação *stricto sensu* em Educação da Universidade Católica de Santos, como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Educação

Orientadora: Profa. Dra. Irene Jeanete Lemos Gilberto.

SANTOS

2017

[Dados Internacionais de Catalogação]
Departamento de Bibliotecas da Universidade Católica de Santos

---

Abreu, Thiago Pedro de.
A162t O trabalho docente na educação a distância: professor ou tutor? / Thiago Pedro de Abreu; orientadora Irene Jeanete Lemos Gilberto. -- 2017.
191 f.; 30 cm

Dissertação (mestrado) – Universidade Católica de Santos, Programa de Mestrado em Educação.

Bibliografia:

1. Dissertação. 2. Tutoria. 3. Trabalho Docente. 4. Dificuldades na prática pedagógica. I. Gilberto, Irene Jeanete Lemos. II. Universidade Católica de Santos. III. Título.

CDU 1997 – 37(043.3)

THIAGO PEDRO DE ABREU

O TRABALHO DOCENTE NA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: PROFESSOR OU TUTOR?

BANCA EXAMINADORA

_____

Profª. Drª. Irene Jeanete Lemos Gilberto
Orientadora (UNISANTOS)

_____

Profª. Drª. Norinês Panicacci Bahia
Membro Externo (UMESP)

_____

Profª. Drª. Elisabete Esteves Campos
Membro Interno (UNISANTOS)

Data de Defesa:
Santos, 23/5/2017

Autorizo, exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, a reprodução total ou parcial desta dissertação por processos fotocopiadores e eletrônicos.

Santos, 23/05/2017

Thiago Pedro de Abreu

DEDICATÓRIA

A Antonio e Maria, meus pais, pelo apoio incondicional, carinho extremo e paciência infinita.

Mesmo nos momentos mais difíceis vividos por todos nós e nas mais diversas situações ocorridas desde 2016, sempre me estimularam a continuar meus estudos com muito afinco e dedicação. Vocês são meus grandes e eternos amores.

AGRADECIMENTOS

À minha orientadora, Prof.ª Dr.ª Irene Jeanete Lemos Gilberto, que sempre, com muita paciência, soube orientar-me. Agradeço com muito carinho toda a condução da pesquisa, mesmo nos momentos mais difíceis por mim passados no decorrer de todo o caminho percorrido.

A todos os professores do Programa Pós Graduação stricto sensu em Educação da Universidade Católica de Santos, sempre cordiais e atenciosos, e que muito me auxiliaram na descoberta das trilhas da minha pesquisa.

À CAPES por ter me concedido a bolsa de estudos.

Aos meus colegas de mestrado Adriana, Rosário, Alexandro, Conceição, Karla, Fabiana, Liliane, Robson, Robnaldo, Marcos, Edson, Joelma, Jessé e a todos os colegas do Grupo de Pesquisa, sob orientação da Profa. Dra. Irene Jeanete Lemos Gilberto: vocês foram sensacionais e trouxeram contribuições em todas as etapas da pesquisa. Compartilhar conhecimentos e aprendizados com vocês foi muito prazeroso.

A todos os professores, direção, coordenação e demais funcionários da ETEC Dona Escolástica Rosa em Santos, em especial a Milagros Ema Rodrigues Troncoso, pelo apoio e confiança. Seu incentivo sempre foi fundamental para a continuidade dos estudos e da presente pesquisa.

Aos meus colegas de trabalho, por entenderem as dificuldades percorridas durante o processo de mestrado.

Aos professores tutores das diversas Instituições de Ensino Superior da cidade de Santos, meus parceiros de trabalho e motivadores para a continuidade das pesquisas na Educação a Distância.

A minha namorada Stefani, por ter compreendido minha ausência em alguns momentos e que, com muita paciência, sempre incentivou o meu desenvolvimento como pesquisador.

Aos meus amigos e familiares, que estiveram presentes durante minha trajetória pessoal, profissional e como pesquisador.

Às Profas. Dras. Norinês Panicacci Bahia e Elisabete Ferreira Esteves Campos, pelas sugestões recebidas por ocasião do Exame de Qualificação.

EPÍGRAFE

Que o mundo muda sem cessar: eis aí certamente uma banalidade. Mas para aqueles que analisam o mundo atual, alguma coisa de radicalmente nova surgiu, alguma coisa mudou na própria mudança: é a rapidez e a aceleração perpétua de seu ritmo, e é também o fato de que ela se tenha tornado um valor enquanto tal, e talvez o valor supremo, o próprio principio da avaliação de todas as coisas.

Jean-Claude Forquin

ABREU, Thiago Pedro de. **O trabalho docente na educação a distância: professor ou tutor?** Orientadora: Profa. Dra. Irene Jeanete Lemos Gilberto. Diss. Universidade Católica de Santos, 2017, 192 p.

RESUMO

A educação a distância é uma modalidade de ensino que oferece possibilidade de acesso em diferentes lugares, facilitando a gestão de tempo nos estudos. Apesar dos benefícios que oferece, é questionada em relação às dificuldades da aprendizagem dos alunos e à atuação dos tutores que, muitas vezes, por não possuírem formação específica para atuar na educação a distância, não conseguem identificar suas funções como professores no processo de ensino e aprendizagem nos ambientes virtuais. Estudos realizados sobre a prática pedagógica de tutores mostram que, embora se empenhem como tutores e mediadores, não se reconhecem como professores. Este trabalho tem por objetivo investigar o trabalho docente e as dificuldades dos tutores em cursos do ensino superior a distância. Fundamenta-se em Litwin, Belloni e Mill, no que tange à Educação a Distância e o trabalho dos professores tutores; conceitos de Marcelo Garcia, Tardif e Lessard foram utilizados nas questões centrais do trabalho docente; além dos estudos de Pimenta e Nóvoa que contribuíram com suas pesquisas sobre a formação de professores. A metodologia consistiu na aplicação de um questionário exploratório e de entrevistas realizadas com professores tutores que atuam no Ensino Superior em cursos a distância. A pesquisa buscou saber (i) como os sujeitos se tornaram tutores; (ii) a formação desses professores; (iii) como se veem na sua atuação e; (iv) como realizam o seu trabalho na Educação a Distância e; (v) as dificuldades enfrentadas na aprendizagem dos alunos. Para a análise dos dados foi utilizada a técnica de análise de conteúdo que permitiu nas entrevistas a identificação de quatro categorias principais: Formação, Identidade, Trabalho Docente e Precarização. Os resultados obtidos após a análise dos dados sinalizaram que os tutores: a) em sua maioria não possuem uma formação específica para atuar na educação a distância; b) situam-se em um cenário de dificuldades dos alunos com o uso da tecnologia e a compreensão das atividades propostas. Os tutores destacaram a precarização do trabalho na educação a distância, visto que muitas atividades são exigidas além da docência, sendo que a maioria não se reconhece como professor. Esses resultados contribuem para intensificar as questões que norteiam a educação a distância e o trabalho dos professores tutores.

Palavras-chave: Educação a Distância. Tutoria. Trabalho Docente. Dificuldades na prática pedagógica.

ABREU, Thiago Pedro de. **Teaching work in distance education: teacher or tutor?** Advisor: Profa. Dr. Irene Jeanete Lemos Gilberto. Diss. Catholic University of Santos, 2017, 192 p.

ABSTRACT

Distance education is a modality of teaching that offers possibility of access in different places, facilitating the management of time in the studies. Despite the benefits it offers, it is questioned in relation to the difficulties of student learning and the performance of tutors who, often, because they do not have specific training to act in distance education, cannot identify their functions as teachers in the teaching process and Learning in virtual environments. Studies on the practice of tutors show that, although they engage in pedagogical practice as tutors and mediators, they do not recognize themselves as teachers. This work aims to investigate the teaching work and the difficulties of the tutors in courses of higher education in the distance modality. It is based on Litwin, Belloni and Mill, with respect to Distance Education and the work of tutors teachers; Concepts of Marcelo Garcia, Tardif and Lessard were used in the central questions of the teaching work; Besides the studies of Pimenta and Nóvoa that contributed with their research on the formation of teachers. The methodology consisted in the application of an exploratory questionnaire and interviews with tutors who work in Higher Education in distance courses. The research sought to know (i) how the subjects became tutors; (ii) the training of these teachers; (iii) as seen in their performance and; (iv) how they carry out their work in Distance Education; (v) the difficulties faced in student learning. For the analyze of the data, a content analysis technique was used to identify four main categories: Training, Identity, Teaching Work and Precarization. The results obtained after the data analysis indicated that the tutors: a) mostly do not have specific training to act in distance education; B) they are in a scenario of difficulties of the students with the use of the technology and the understanding of the proposed activities. The tutors emphasized the precariousness of work in distance education, since many activities are required beyond teaching, and most of them do not recognize themselves as teachers. These results contribute to intensify the issues that guide distance education and the work of tutors.

Keywords: Distance Education. Mentoring. Teaching Work. Difficulties in pedagogical practice.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Perfil do Vínculo Discente dos Cursos de Graduação, por Modalidade de Ensino – Brasil – 2013 36

Tabela 2 - Número de Profissionais em 2014 por função 37

Tabela 3 - Docentes em 2014 por formação nos diferentes tipos de cursos de EAD38

Tabela 4 - Tutores em 2014 por formação nos diferentes cursos de EAD 39

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Distribuição de tutores em 2014 por formação e por tipo de curso de EAD 40

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 12

CAPÍTULO 1 - REVISÃO DE LITERATURA 24

CAPÍTULO 2 - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, O PROFESSOR TUTOR E AS NOVAS TECNOLOGIAS 34

2.1 A Evolução da Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil 35
2.2 Aspectos legais 40
2.3 O Professor Tutor frente às Novas Tecnologias 44
2.4 Formação para Tutoria 48

CAPÍTULO 3 - TRABALHO DOCENTE 50

3.1 A categoria trabalho 50
3.2 O Trabalho na educação a distância 57

CAPÍTULO 4 - PERCURSO DA PESQUISA 63

4.1 Dados do questionário exploratório 65
4.2 O desenvolvimento das Entrevistas 71
4.3 Categorização 74
4.4 A Análise de Conteúdo 76

CAPÍTULO 5 - DADOS DA PESQUISA 80

5.1 Perfil dos Entrevistados 80
5.2 Dados das Entrevistas 81
5.2.1 Primeira Categoria: A formação para tutoria 81
5.2.2 Segunda Categoria: A Identidade do Tutor 84
5.2.2.1 Presencial x Distância 87
5.2.2.2 Percepções sobre a tutoria 90
5.2.3 Terceira Categoria: O trabalho do tutor 95
5.2.3.1 Dificuldades 103
5.2.3.2 Oportunidades 106
5.2.4 Quarta Categoria: Precarização 109

CONSIDERAÇÕES FINAIS 113

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS 117

ANEXO I 123

ADENDO I – QUESTIONÁRIO EXPLORATÓRIO 126

ADENDO II – RESPOSTAS QUESTIONÁRIO EXPLORATÓRIO 127

ADENDO III – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO 130

ADENDO IV - ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS PROFESSORES TUTORES 131

ADENDO V – ENTREVISTAS 132

INTRODUÇÃO

Em seu livro *Educação a Distância*, Belloni (2012, p. 90) conceitua o professor tutor como o profissional que "orienta o aluno em seus estudos relativos à disciplina pela qual é responsável, esclarece dúvidas e explica questões relativas aos conteúdos da disciplina; em geral participa das atividades de avaliação". No entanto, há outras definições para o termo tutor. Para Gorgulho Júnior (2012, p. 14), professores tutores são:

> Os profissionais responsáveis pelo processo de ensino durante a aplicação do curso. Além dos conhecimentos pedagógicos que já possuem, recebem treinamento sobre os cuidados necessários no tratamento dos alunos e no conteúdo específico do curso.

A partir das definições acima, pode-se compreender a tutoria como uma atividade de orientação fundamental no processo de aprendizagem a distância, visto que cabe ao tutor mediar a aprendizagem e intervir para auxiliar o processo de ensino.

> Entendemos que o papel e a tarefa do tutor geram perguntas muito boas para o desenvolvimento de nosso conhecimento acerca da modalidade a distância. Toda vez que o responsável por um programa de educação a distância afirma: "Espera-se que os tutores resolvam isso" ou "A alta porcentagem de fracassos nas avaliações poderia ser atribuída ao fato de os alunos terem assistido muito pouco às tutorias" ou ainda "O material tem muitos problemas, mas os tutores poderão saná-los", ele assume uma posição a respeito do tipo de intervenções que o tutor deveria criar, esclarecendo concepções pedagógicas mais gerais, seguramente coerentes com as do programa em seu conjunto. (MAGGIO, 2001, p. 94)

Entende-se, assim, que o professor tutor é a pessoa responsável pela interação de todo o processo de ensino-aprendizagem, durante o qual acompanha, observa, motiva e orienta os alunos, utilizando ferramentas, estratégias e metodologias que facilitem a aprendizagem dos mesmos. Trata-se, portanto de uma construção conjunta, conforme explicitam Mercer e Estepa (2001, p. 25):

> A natureza essencialmente ativa e interativa do ensino e da aprendizagem faz com que se torne imprescindível conceber tais processos não apenas como transmissão e aquisição de conhecimento, mas como a construção conjunta de conhecimento por parte de estudantes e tutores, na qual os autores dos materiais nos cursos de educação a distância ou os docentes nas universidades convencionais assumem a responsabilidade de orientar a construção do conhecimento de seus estudantes. O bom ensino é um processo orientado, social e comunicativo. Sua essência consiste na criação de um conhecimento compartilhado e na participação ativa dos estudantes como “aprendizes” nos discursos disciplinares.

Dessa maneira, atuar como tutor significa saber como realizar um processo orientado, social e comunicativo, conforme afirmam Mercer e Estepa (2001). A essência da tutoria consiste, portanto, na criação de um conhecimento compartilhado e no incentivo à participação ativa dos estudantes em relação aos conteúdos e às atividades propostas nos cursos que visam à aprendizagem dos alunos, desenvolvendo competências e reflexão, além de facilitar o seu desempenho e participação no ambiente virtual de aprendizagem. Orientador do aluno que muitas vezes se sente isolado no ambiente virtual e que precisa do auxílio do professor para identificar qual caminho percorrer nas diversas situações de aprendizagem, o professor tutor tem fundamental função na educação a distância, pois oportuniza a participação contínua dos alunos no sistema virtual, fazendo a articulação entre a proposta institucional dos cursos e o desenvolvimento da aprendizagem.

As motivações iniciais desta pesquisa que trata do trabalho docente do tutor nasceram durante minha trajetória profissional, em 2010, quando iniciei minhas atividades como professor na “Escola Técnica Dona Escolástica Rosa”, localizada em Santos/SP, responsável pelos componentes curriculares referentes ao Eixo Tecnológico de Informação e Comunicação: Informática e Tecnologia da Informação. Ao assumir as aulas e ao deparar-me de forma rotineira com o ambiente de sala de aula, percebi que minha área de atuação, voltada à informática, tornava-me muito rígido com relação ao trabalho docente e às relações com os alunos.

Era professor iniciante e vivenciava as tensões próprias do início da profissão, conforme explicita Marcelo Garcia (1999, p. 113) ao tratar dessa questão:

> A iniciação ao ensino é o período de tempo que abarca os primeiros anos, nos quais os professores fazem a transição de estudantes para professores. É um período de tensões e aprendizagens intensivas

> em contextos geralmente desconhecidos, e durante o qual os professores principiantes devem adquirir conhecimento profissional além de conseguirem manter um certo equilíbrio pessoal.

Ao vivenciar esse período de transição, não compreendia a geração de estudantes que estava adentrando os bancos escolares e trabalhava com os alunos a partir de modelos de aula adquiridos durante minha formação. Sentia, por diversas vezes, algumas resistências por parte dos alunos e esta situação me incomodava. Estava passando por um choque de realidade. No dizer de Veenman (1984, p. 144), o choque de realidade:

> [...] envolve a assimilação de uma realidade complexa que se força incessantemente sobre o professor iniciante, todos os dias. Esta realidade deve ser dominada continuamente, especialmente no primeiro período de ensino real.

Apesar da rigidez e inflexibilidade com que eu conduzia minhas aulas, gostava muito do que fazia. Buscava, nesses primeiros anos de docência, minha identidade profissional. Marcelo Garcia (1999), ao tratar da importância desses primeiros anos de experiência docente, observa que:

> Os primeiros anos de ensino são especialmente importantes porque os professores devem fazer a transição de estudantes para professores, e por isso surgem dúvidas, tensões, sendo necessário adquirir um conhecimento e competência profissional [...]. Neste primeiro ano, os professores são principiantes, e, em muitos casos, no segundo e terceiro anos podem estar ainda a lutar para estabelecer a sua própria identidade pessoal e profissional. (MARCELO GARCIA, 1999, p. 113)

A possibilidade de mudar a forma de dar aula levou-me a tentar entender as mudanças que estavam a minha volta. Nessa tentativa, busquei aprofundar meus conhecimentos pedagógicos para o trabalho em sala de aula e realizei diversas capacitações e cursos que abriram minha visão para esta função que tanto me desafiava. Em 2012, iniciei o curso a distância de licenciatura em Pedagogia em uma instituição de ensino superior particular na cidade de Santos/SP, com duração de três anos. Este curso fez-me ver a educação sob outros ângulos, o que me

incentivou a encontrar estratégias para o trabalho com os grupos de alunos sob minha responsabilidade.

A Licenciatura em Pedagogia a distância, apesar de me possibilitar identificar com assuntos até então desconhecidos, embora vivenciados no ambiente escolar, não me proporcionou, na prática, a formação para ser professor e saber lidar com diferentes situações na sala de aula, entre elas, a heterogeneidade e o número de alunos por curso. Assim, não me sentia apto para ser professor, apesar de já estar lecionando no ensino técnico e esta situação era muito conflituosa nas minhas concepções. Sabia que precisava mudar minha forma de dar aula, o que me levou a continuar meus estudos na área da educação.

Buscando novas experiências e aperfeiçoamento para o trabalho em sala de aula, concomitantemente com o Curso de Pedagogia, ingressei em agosto de 2012 no curso de especialização em *Ética, Valores e Cidadania na Escola* pela UNIVESP (Universidade Virtual do Estado de São Paulo), curso semipresencial com duração de um ano e meio. Nesta especialização, conheci novas pessoas e realizamos diversas atividades e projetos que modificaram o meu olhar em relação à escola, à sala de aula e à minha atuação como docente.

Neste curso semipresencial, realizávamos encontros todos os sábados para o desenvolvimento de projetos e para discutir as aulas e as atividades *online*. Estas atividades a distância e o suporte online prestado em todo o curso pelos professores tutores chamaram-me a atenção. As propostas oferecidas, o atendimento e o auxílio prestado pelos tutores nesse curso permitiam-me interagir com os demais colegas com segurança e realizar as atividades propostas; sentia-me acolhido, seguro e confiante para a continuidade dos diversos módulos do curso.

Todas essas ações, envolvendo o suporte, o acolhimento e o tratamento dado aos alunos, despertaram-me para o trabalho dos tutores no ambiente virtual de aprendizagem e sua relação com os discentes. Muitos questionamentos surgiram a partir desse curso de especialização. Eu começava a me perguntar sobre quem seriam aqueles professores que dirimiam as minhas dúvidas e qual sua formação.

Em meio aos questionamentos, continuava lecionando em cursos técnicos nos componentes curriculares voltados à Informática e Tecnologia. No segundo semestre de 2014, recebi um convite para coordenar Cursos Técnicos, no Eixo

Tecnológico Informação e Comunicação, de uma instituição de ensino superior na cidade de Santos. Assumi a coordenação dos cursos **Técnico em Informática**; **Técnico em Informática para Internet** e **Técnico em Programação para Jogos Digitais**. Todos esses cursos ofereciam, em sua matriz curricular, alguns componentes desenvolvidos a distância. Nesse mesmo período, comecei a lecionar também em cursos a distância no ensino superior, oferecidos pela mesma universidade, cujo modelo era a oferta de cursos totalmente *online*. O objetivo dos componentes curriculares oferecidos *online* era a flexibilização do currículo. Apesar disso, muitas aulas extras foram realizadas presencialmente aos sábados, em vista das dificuldades dos alunos no desenvolvimento das atividades referentes ao semestre letivo, porque eles não conseguiam compreender os conteúdos dos componentes apenas no ambiente virtual.

Ao entrar no Mestrado em Educação, apresentei um projeto inicial voltado para a educação a distância. A motivação para a realização desta pesquisa estava relacionada à minha experiência como coordenador de cursos técnicos e ao contato com professores tutores. Durante os dois primeiros semestres do Mestrado, o projeto foi aprimorado com objetivo de delimitação do objeto de pesquisa. As leituras realizadas e as orientações foram fundamentais para que eu pudesse desenvolver a pesquisa sobre o trabalho do tutor.

A pesquisa, de abordagem qualitativa, buscou compreender as dificuldades vivenciadas pelos professores tutores em seu trabalho na tutoria de cursos a distância. No período de minha experiência como tutor, havia mapeado algumas nos momentos de observação sobre o trabalho dos tutores e esses apontamentos foram importantes para a compreensão do objeto de pesquisa.

Stake (2011, p. 30) defende que “os métodos de pesquisa qualitativa são embasados na compreensão do experiencial [...]” e que “a pesquisa qualitativa “fixa-se nos significados das relações humanas a partir de diferentes pontos de vista”. Para o referido autor,

> A pesquisa qualitativa é experiencial, utiliza o julgamento pessoal como base mais importante para as afirmações sobre como as coisas funcionam. E, como o julgamento pessoal precisa ser baseado parcialmente na experiência pessoal, a pesquisa experiencial depende bastante da análise das experiências pessoais dos indivíduos estudados: a experiência do gerente, do presidiário,

> das outras pessoas, mas também a experiência do pesquisador. (STAKE, 2011, p. 73)

Bogdan e Biklen (1994), por sua vez, caracterizam a investigação qualitativa com ênfase na descrição, na indução e no estudo de percepções individuais, ao afirmar:

> Na investigação qualitativa a fonte directa de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal. Os investigadores introduzem-se e dependem de grande quantidades de tempo em escolas, famílias, bairros e outros locais tentando elucidar questões educativas. [...]
> Os investigadores qualitativos frequentam os locais de estudo porque se preocupam com o contexto. Entendem que as acções podem ser melhor compreendidas quando são observadas no seu ambiente habitual de ocorrência. (BOGDAN e BIKLEN, 1994, p. 47 – 48)

Ainda em relação à caracterização da pesquisa qualitativa, André (2001, p. 54) trata da mudança do modo de se fazer pesquisa qualitativa, ao afirmar que:

> Se o papel do pesquisador era sobremaneira o de um sujeito de "fora", nos últimos dez anos tem havido uma grande valorização do olhar de "dentro", fazendo surgir muitos trabalhos em que se analisa a experiência do próprio pesquisador ou em que este desenvolve a pesquisa com a colaboração dos participantes.

Estar com os sujeitos da pesquisa foi essencial para a compreensão desse olhar 'de dentro' de que fala André (2001), porém o estar-junto com professores tutores dos cursos técnicos e dos cursos de graduação (Pedagogia e Letras) da mesma instituição possibilitou-me detectar como eles enfrentaram as dificuldades em seu trabalho como tutores.

As anotações iniciais sobre as ações dos tutores ajudaram-me a traçar o perfil inicial dos sujeitos que atendem a um grande número de alunos em cada sala de aula, são mal remunerados e não se identificam como professores.

Outro aspecto que percebi nesse período foi em relação às dificuldades desses professores em identificar a natureza do seu trabalho. Também percebi certo distanciamento entre os professores de cursos presenciais e os que atuavam em cursos a distância na mesma instituição. A percepção inicial era que existia um

preconceito em relação àqueles que atuavam como tutores. Estes, inclusive, não se consideravam professores dos cursos.

Pimenta (1996) salienta a importância da construção da identidade dos professores e afirma que essa identidade não é imutável, mas é uma construção que se faz em determinado momento histórico e que responde a novas demandas da sociedade.

> O que entendemos por construir a identidade? A identidade não é um dado imutável. Nem externo, que possa ser adquirido. Mas é um processo de construção do sujeito historicamente situado. A profissão de professor, como as demais, emerge em dado contexto e momento históricos como resposta à necessidades que estão postas pelas sociedades, adquirindo estatuto de legalidade. Assim, algumas profissões deixaram de existir e outras surgiram nos tempos atuais. Outras adquirem tal poder legal que se cristalizam a ponto de permanecerem como práticas altamente formalizadas e significado burocrático. Outras não chegam a desaparecer, mas se transformam adquirindo novas características para responderem a novas demandas da sociedade. Este é o caso da profissão de professor. Essas considerações apontam para o caráter dinâmico da profissão docente como prática social. (PIMENTA, 1996, p. 75-76)

Além disso, outras problemáticas foram percebidas quanto à atuação do tutor e à compreensão do seu papel nas diferentes formas de interação por meio das ferramentas do ambiente virtual de aprendizagem. Essas dificuldades, por sua vez, também interferiam na aprendizagem dos alunos, cujo aproveitamento nos componentes curriculares era baixo. Por não ter acesso às respostas dos professores tutores e com dificultoso contato com eles, muitos alunos não conseguiam dirimir suas dúvidas e acabavam por abandonar o curso.

Embora os professores que atuavam como tutores possuíssem conhecimentos sobre a área de atuação, apresentavam entraves no tratamento das informações relacionadas aos componentes curriculares no ambiente virtual, o que comprometia a aprendizagem dos alunos. Essas informações levaram-me a formular alguns questionamentos, entre eles: como havia sido a formação desses professores para o trabalho na educação a distância? Possuíam conhecimentos sobre ambientes virtuais de aprendizagem? Haviam realizado cursos sobre a

educação a distância? Identificavam-se como professores da instituição de ensino superior onde atuavam?

Essas questões iniciais levaram-me à presente pesquisa que buscou conhecer o trabalho do tutor, sua formação tecnológica e pedagógica, em vista do processo de aprendizagem que essa modalidade exige, além do conhecimento das ferramentas tecnológicas.

A falta de uma formação para atuar nessa área configura uma situação preocupante, visto que uma das principais atividades do tutor é a mediação pedagógica por meio das ferramentas tecnológicas. Com elas, o tutor estabelece diálogo com os seus alunos.

Aspectos dessa formação vêm sendo questionados por pesquisadores da área que estudaram o papel da tutoria na educação a distância. No dizer de Litwin (2001, p.103), a tarefa do tutor é "desafiadora", considerando que esse desafio está relacionado às funções da tutoria, que exige, dentre outras habilidades, conhecer os conteúdos da disciplina, saber como ensinar e como promover a aprendizagem dos alunos.

Para tal, os tutores no ambiente virtual de aprendizagem devem desenvolver competências e habilidades, que lhes permita identificar soluções que venham a diminuir alguns conflitos entre os alunos e a aprimorar a interação entre professores e participantes. Nesse aspecto, Giannasi afirma que:

> Os tutores devem ter determinadas competências que possibilitem aos estudantes explorar todos os recursos disponíveis de forma a permitir a consecução dos objetivos previstos no curso e ainda, participar e promover ambientes de aprendizagem colaborativa, desenvolver autonomia e independência nos estudos como ferramenta para sua formação continuada ao longo da vida. (GIANNASI, 2005, p.05)

Os aspectos relacionados à formação dos tutores refletem as dificuldades que encontram como professores de cursos a distância. Com o objetivo de conhecer o trabalho do tutor na educação a distância, a pesquisa investigou as dificuldades e os desafios que o tutor enfrenta no ambiente virtual. Para tal, foi feito um estudo dos *Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a Distância* (BRASIL.

MEC/SEED, 2007), com objetivo de compreender os indicadores propostos neste documento sobre a atuação do tutor.

Um dos aspectos do referido documento mostra que, para uma educação de qualidade, a tutoria deve mediar o processo pedagógico junto aos alunos e esclarecer suas dúvidas, utilizando ferramentas como fóruns, chats, participação em videoconferências, além de promover espaços de construção coletiva do conhecimento. Em muitas situações, além das atribuições específicas da tutoria, uma diversidade de atividades é atribuída aos professores que exercem a função de tutores, conforme encontramos nos *Referenciais de qualidade para educação superior a distância* (BRASIL. MEC/SEED, 2007,p.21), a saber:

> O corpo de tutores desempenha papel de fundamental importância no processo educacional de cursos superiores a distância e compõem quadro diferenciado, no interior das instituições. O tutor deve ser compreendido como um dos sujeitos que participa ativamente da prática pedagógica. Suas atividades desenvolvidas a distância e/ou presencialmente devem contribuir para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem e para o acompanhamento e avaliação do projeto pedagógico. (BRASIL, 2007, p.21)

Para isso, o professor tutor, além de toda base pedagógica e metodológica, necessita adquirir habilidades e competências para atuar nesta modalidade de ensino. Assim, é importante conhecer como os professores tutores compreendem esse processo de formação e como se veem no seu trabalho, posto que, quando estão atuando no ambiente a distância, realizam interações com os alunos e propõem atividades no ambiente virtual. A complexidade da atuação do tutor é evidenciada na definição de Fantacini (2012, p. 5):

> [...] o professor-tutor deve ser um profissional comprometido e atuante dentro de um ambiente virtual, sendo capaz de acolher e motivar o aluno, apoiando-o ao utilizar as diversas ferramentas pedagógicas tecnológicas disponíveis, coordenando, organizando, indicando materiais e temas para discussões em fórum, relatando e compartilhando experiências, propiciando a interação do aprendiz com os diversos objetos de estudo e conhecimento, estabelecendo assim o diálogo com o grupo, problematizando, mediando a construção do conhecimento, motivando, valorizando e conscientizando o aluno do seu papel de sujeito participativo e

> responsável pela sua aprendizagem, diante de um processo em que ambos são protagonistas.

Neste ponto, encontram-se diversas problemáticas, entre elas, o fato de que muitos professores tutores não possuem habilidades tecnológicas para o trabalho em um ambiente virtual de aprendizagem. Quando essa dificuldade não existe, os mesmos não conseguem de seus alunos a interação necessária para a aprendizagem dos conteúdos.

Com base no exposto acima, envolvendo os questionamentos do pesquisador sobre a tutoria, foi elaborado o seguinte problema de pesquisa: **Como se constitui o trabalho do professor tutor na educação a distância?**

O objetivo geral da pesquisa foi: investigar o trabalho docente dos professores tutores nos cursos de Ensino Superior a Distância. Como objetivos específicos a pesquisa propôs:

1) investigar como os professores se tornaram tutores e o que os levou a atuar nessa modalidade de ensino;
2) compreender as percepções dos professores tutores a respeito da sua identidade;
3) investigar as dificuldades encontradas na prática docente e as oportunidades e dificuldades existentes no trabalho docente do tutor.

Alguns pressupostos se apresentaram para o desenho da pesquisa, entre eles:

1) os docentes que atuam como tutores precisam ter conhecimento sobre o uso de ferramentas tecnológicas de comunicação e informação, além de conhecimento pedagógico sobre como ser professor a distância;
2) esse profissional deve apresentar um perfil que revele as qualidades de organização e de comunicação para que se efetive a relação pedagógica com os alunos no ambiente virtual;
3) o tutor precisa conhecer processos de ensino e de aprendizagem, além de prever possíveis dificuldades dos alunos.

Justifica-se, assim, a pertinência desta pesquisa, devido à importância da função do tutor na promoção da aprendizagem dos alunos, ao criar oportunidades de aprendizagem, além da motivação na produção de conhecimento. Cabe ao tutor, também, a organização de atividades no ambiente virtual e a orientação dos alunos nas atividades da disciplina e no uso das tecnologias. Entende-se, assim, que o professor tutor deve ser participativo no processo de ensino-aprendizagem dos alunos.

Com vistas ao desenvolvimento da pesquisa, o trabalho foi estruturado em cinco capítulos: Introdução, Capítulo 1 – Revisão da Literatura; Capítulo 2 – Educação a Distância: O professor tutor e as novas tecnologias; Capítulo 3 – Trabalho Docente; Capítulo 4 – Percurso da Pesquisa; Capítulo 5 - Análise dos Dados da Pesquisa e as Considerações Finais.

O primeiro capítulo, **Revisão da Literatura**, traz um estudo de trabalhos publicados sobre a temática da pesquisa. Foram selecionados trabalhos mais recentes que tinham como foco principal o trabalho docente dos professores tutores. Para isso, foi realizado um mapeamento de trabalhos no banco de dissertações, teses da CAPES e nos periódicos do Scielo, além dos sites de universidades brasileiras.

O segundo capítulo, **Educação a Distância: o professor tutor e as novas tecnologias** apresenta um estudo sobre a evolução da Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil com dados coletados pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP).

Neste capítulo, os aspectos legais da educação a distância no ensino superior no Brasil são delineados, tendo como base a Lei de Diretrizes e Bases da Educação, Decretos e Portarias que definem os diversos processos existentes na Educação a Distância. Também é apresentado um estudo sobre processos de formação e o uso de novas tecnologias na tutoria.

O terceiro capítulo, **Trabalho Docente,** traz um estudo sobre as significativas mudanças no mundo do trabalho que resultaram no desenvolvimento de novas ocupações. Neste ponto, são discutidas questões relacionadas ao trabalho do tutor e à precarização do trabalho docente em cursos a distância.

O quarto capítulo, **Percurso da Pesquisa**, traz a metodologia utilizada na pesquisa, apresentando o perfil dos oito professores formados em diferentes áreas do ensino superior (Licenciaturas (Letras, Matemática, Artes Visuais e Pedagogia), Bacharelados (Administração de Empresas, Ciências Contábeis), sujeitos que responderam ao questionário exploratório publicado em um fórum de discussão na Internet sobre a tutoria na modalidade a distância.

Para dar voz aos sujeitos e aprofundar questões trazidas pelos dados obtidos com o questionário, foram realizadas entrevistas com seis professores tutores que atuam em cursos de Graduação no Ensino Superior em algumas instituições da cidade de Santos no litoral de São Paulo.

Importante destacar que não existe um único modelo de educação a distância nas instituições brasileiras de ensino. Essa modalidade de ensino é constituída por uma diversidade de modelos e por isso nem todas as instituições de ensino superior trabalham a educação a distância do mesmo modo.

A entrevista foi realizada com os seis sujeitos de pesquisa em tempos e espaços diferenciados, buscando compreender o universo do trabalho desses professores tutores e como os mesmos visualizam suas ações na educação a distância.

No quinto capítulo, **Análise dos Dados da Pesquisa**, são apresentadas análises dos dados obtidos com as entrevistas. A importância dessas análises se deve pela gama de significados atribuídos aos entrevistados durante suas falas. Nesse sentido, um método muito utilizado na análise de dados é o de análise de conteúdo, método empregado para a análise dos dados desta pesquisa que se caracteriza como um conjunto de técnicas que tem, como objetivo principal, a investigação dos sentidos existentes nas falas dos sujeitos..

Nas Considerações Finais, são retomados os objetivos da pesquisa e feita a síntese dos resultados obtidos.

CAPÍTULO 1 - REVISÃO DE LITERATURA

Para estudar o que as pesquisas mais recentes apontam sobre o trabalho docente dos tutores na educação a distância, inicialmente foi realizado um levantamento de trabalhos no banco de dissertações, teses da CAPES e nos periódicos do Scielo, além dos sites de universidades brasileiras, utilizando os seguintes descritores: *tutoria*; *educação a distância*; *trabalho docente* e *identidade docente*. Dessa pesquisa resultou uma amostra de 82 (oitenta e dois) trabalhos realizados no período compreendido entre 2006 e 2014.

Dentre esses resultados iniciais, vários trabalhos abordavam os descritores *trabalho docente* e *identidade* em conjunto, não incluindo o termo *tutoria* ou *educação a distância*.

Após o primeiro mapeamento, foram selecionados desse conjunto 10 trabalhos. Dessa seleção, para uma análise mais detalhada de cada pesquisa, foi construído um esquema de identificação dos resumos destas obras, composto dos seguintes itens: **Título**, **Autor**, **Instituição**, **Resumo e Local/Ano**. A divisão permitiu melhor análise dos resumos e, a partir do quadro elaborado, quatro dos dez trabalhos foram eliminados, pois não se enquadravam nos objetivos da pesquisa a ser realizada. Foram selecionadas duas teses de doutorado, três dissertações de mestrado e um artigo publicado em periódicos.

Após esta seleção, novamente foi construído um esquema para identificação dos resumos, com um maior detalhamento das informações: **tipo**, **autor**, **título**, **objeto de estudo**, **objetivos**, **metodologia**, **referenciais teóricos**, **resultados**, **considerações finais**, **palavras-chave** e **local/ano**. Essa esquematização oportunizou maior compreensão dos itens que compõem uma pesquisa em Educação e sua relação com o objeto de pesquisa, voltado às dificuldades da formação dos tutores e aos cenários sobre a tutoria na educação a distância.

Destes seis trabalhos selecionados, destaca-se a tese de Thaís Philipsen Grützmann (2013): *Os Saberes Docentes na Tutoria em Educação a Distância*.

Em sua tese, Grützmann (2013, p.18-19) demonstra o crescimento da educação a distância e a necessidade da pesquisa em algumas temáticas relacionadas, como por exemplo, a tutoria e a formação de professores:

> Escolhi pesquisar sobre a Educação a Distância (EAD) visto sua expansão na última década, proporcionando aos pesquisadores diferentes enfoques de investigação, sendo que alguns precisam ser mais explorados pela academia. Também, por esta modalidade de ensino estar vinculada a formação de professores, sendo que o tutor, sujeito foco da pesquisa, participa deste processo pedagógico como parte da equipe polidocente.

A pesquisadora traz um estudo sobre a Associação Nacional dos Tutores da Educação a Distância (ANATED), instituição existente desde 2009 que considera a tutoria como profissão docente e representa os tutores associados no território nacional e internacional, com o objetivo de fortalecer, organizar, incentivar e difundir o trabalho do tutor nas comunidades científicas, acadêmicas e na sociedade em si.

Grützmann (2013, p.23) considera o tutor “membro ativo na equipe docente, tendo funções específicas e determinadas”, e reconhece que “um curso de formação inicial não oferece tudo que é necessário para atuar numa sala de aula, seja presencial ou virtual” (GRÜTZMANN, 2013, p.204). A pesquisadora conclui o trabalho, enfatizando a importância na formação continuada e a necessidade de maiores estudos na temática da tutoria:

> A função do tutor na docência em EaD ainda precisa ser mais bem estudada, pois não existe uma definição exata sobre quais sejam as suas atribuições e nem como esta é vinculada a carreira docente. Apesar de alguns trabalhos encontrados, percebe-se que a área precisa ser mais estudada e apresenta carências em diversos tópicos. (GRÜTZMANN, 2013, p. 219).

Daniel Mill (2006) destaca em sua dissertação, *Educação a distância e trabalho docente virtual: Sobre tecnologia, espaços, tempos, coletividade e relações sociais de sexo na idade mídia*, que o trabalho docente dos tutores na educação a distância ocorre em novos espaços e tempos que afetam a prática pedagógica dos mesmos, justificando assim a realização de estudos voltados para o trabalho

realizado pelos tutores. Em suas palavras, destaca a mediação realizada por estes profissionais:

> O docente-tutor participa do ensino-aprendizagem mais como um mediador e motivador na relação do aluno com material didático, em busca do conhecimento. Independentemente da denominação que recebe, o tutor é responsável pela mediação pedagógica da construção do saber de seus alunos. (MILL, 2006, p. 62)

O pesquisador apontou as dificuldades expressas pelos tutores entrevistados em relação ao seu trabalho. A sobrecarga de tarefas definida pela quantidade excessiva de atividades no trabalho docente do professor tutor foi ressaltada como um dos principais aspectos negativos da função:

> Foi solicitado aos docentes o levantamento de aspectos desagradáveis do trabalho da educação a distância. Ao sistematizar e categorizar as respostas, percebemos que a maioria está concentrada na sobrecarga de trabalho, seja na perspectiva de excesso de atividades pertinentes ao teletrabalho docente, acúmulo de atividades da EaD com outro trabalho (docência presencial, por exemplo), quantidade de tempo pago para realizar tais atividades, elevado número de alunos ou tamanho das turmas, baixo valor hora-aula ou outros desdobramentos da sobrecarga de trabalho. (MILL, 2006, p. 88)

Daniel Mill (2006) em sua pesquisa complementa alguns pontos negativos no trabalho a distância e explicita que:

> Os tutores virtuais observaram que existem alguns aspectos desagradáveis do trabalho da educação a distância, e a maioria deles concentra-se na sobrecarga de trabalho, seja na perspectiva de excesso de atividades, quantidade de tempo pago para realizar tais atividades, elevado número de alunos ou tamanho das turmas, baixo valor hora-aula ou outros desdobramentos da sobrecarga de trabalho. (MILL, 2006, p. 96)

O pesquisador deixa claro que precarização do trabalho dos tutores decorre da baixa remuneração, do excesso de atividades e do número excessivo de alunos por turma, entre outros fatores. Aspectos positivos da tutoria, no entanto, são apontados por Mill (2006, p. 202), ao afirmar que: “essa forma de organização

flexível do trabalho docente foi possibilitada pela utilização das tecnologias de informação e comunicação.".

Outra dissertação selecionada foi a de Erica Alves Barbosa Medeiros Tavares: *Olhares e Vozes de Tutores sobre o "Ser Tutor*". Em seu trabalho, Tavares (2011, p. 32) mostra o crescimento da educação a distância no Brasil como alternativa para a inclusão no nível superior: "o conceito de educação a distância e sua forma de organização ganham outras dimensões, transformando-se numa das possíveis alternativas para o crescimento do acesso ao ensino superior no Brasil e no mundo.". A pesquisadora enfatiza a importância do papel do tutor na educação a distância e a necessidade de que o tutor "seja um profissional preparado científica, tecnológica, cultural e humanamente, o que supõe uma sólida formação" (TAVARES, 2011, p.32). Dessa forma, no desenvolvimento de ações docentes, na análise crítica e no trabalho coletivo com seus pares, Tavares (2011, p.07) complementa que o tutor precisa de "uma formação continuada específica para se pensar as questões da Educação *online* no tocante à colaboração, processos de mediação e temporalidade.". Em sua pesquisa, menciona a criação desse espaço de formação continuada no ambiente virtual de aprendizagem *Moodle* e que se destinou à formação continuada dos tutores de forma dinâmica e coletiva:

> Nesse espaço, estabelecem-se ações coletivas afeitas ao curso, de uma maneira geral; de forma particular, aos polos. Foram criadas as chamadas 'salas de bate-papo' (via fóruns de discussão), por polo, a fim de promover o diálogo entre os tutores que atuam em uma mesma disciplina, como por exemplo: problemas emergentes, ausência de alunos no Moodle; pouco acesso/interação dos alunos nos fóruns de discussão; conselhos de classe, entre outros. Nesse espaço também são realizados estudos sobre temas emergentes da Educação *online* e sobre a docência em ambientes virtuais. Todas as discussões são fundamentadas por artigos científicos e mediadas pela coordenadora de tutores a distância. Além disso, desenvolvemos também oficinas, *online* e presenciais, para utilização de recursos do Moodle e da Web 2.0. (TAVARES, 2011, p.58-59).

Tavares (2011, p. 84) conclui sua dissertação, destacando a função de mediação no ambiente virtual, o que favorece o contato direto e efetivo com alunos. Durante a sua pesquisa, a mediação pedagógica apresentou-se como atributo do trabalho do tutor:

> Um indício da ligação da categoria mediação com o SER TUTOR do curso evidenciou-se no fórum de discussões promovido em setembro de 2010, o qual uniu diversos grupos de educadores (chefia de departamento, coordenadores, professores, tutores a distância) do curso de Pedagogia a distância – FACED-UFJF, para a reformulação do Projeto Político Pedagógico (PPP). Este evento que contou com a participação intensa e deferimento do grupo de tutores a distância do curso, apresentou um destaque à mediação como atribuição do trabalho do tutor: "**realizar a mediação pedagógica**, junto aos alunos, nas disciplinas específicas do curso".

Assim, a pesquisadora mostra que os caminhos para a aprendizagem podem ocorrer na criação de espaços de formação que possibilitam a reflexão coletiva, dentro de um projeto institucional mais amplo, justificando uma formação específica para a docência do tutor online.

Elisabeth de Souza Figueiredo Cunha na sua dissertação, *Trabalho Docente a distância: Flexibilização e/ou Precarização?*, faz um estudo sobre o avanço da educação a distância com o uso das tecnologias na educação. Esse avanço é destacado como uma das principais políticas no Brasil e no mundo, permitindo atuações educativas em larga escala.

> Com a inserção das tecnologias no setor educacional, a Educação a Distância (EAD) vem se configurando como uma das principais políticas brasileiras e, também, dos organismos internacionais, graças à boa receptividade e aos incentivos com que as autoridades públicas brasileiras acolheram as novas possibilidades de atuação educativa em larga escala. (CUNHA, 2011, p. 11)

Como marco desse avanço, o sistema UAB foi instituído pelo Decreto 5.800, de 8 de junho de 2006, para "o desenvolvimento da modalidade de educação a distância, com a finalidade de expandir e interiorizar a oferta de cursos e programas de educação superior no País" (BRASIL/MEC/UAB, 2006), sistema este sustentado em cinco eixos principais apresentados pela autora:

> O Sistema UAB sustenta-se em cinco eixos fundamentais: expansão pública da educação superior, considerando os processos de democratização e acesso; aperfeiçoamento dos processos de gestão das instituições de ensino superior, possibilitando sua expansão em consonância com as propostas educacionais dos estados e municípios; avaliação da educação superior a distância tendo por

> base os processos de flexibilização e regulação implantados pelo MEC; estímulo à investigação em educação superior à distância no País; financiamento dos processos de implantação, execução e formação de recursos humanos em educação superior a distância. (CUNHA, 2011, p. 36)

O trabalho docente a distância tem sido objeto de grandes debates entre os profissionais da educação. Nesta pesquisa, o trabalho docente dos tutores a distância é enfatizado no que tange às dificuldades encontradas para a sua realização.

> A EAD, ao ocupar um espaço estratégico nas políticas públicas para o ensino superior, propiciou entre os educadores o debate sobre a natureza do trabalho docente virtual, abrindo espaço para as discussões sobre a profissionalização e a proletarização. Em ampla expansão, as políticas públicas para a EAD reproduzem, em novos moldes, relações de trabalho precarizadas com características próprias do mundo industrial, com elementos do taylorismo/fordismo. (CUNHA, 2011, p. 79)

A ausência de vínculos empregatícios, os salários pagos através de bolsas de formação e o trabalho temporário são apresentados nesta dissertação. Nas palavras de Cunha (2011, p. 46), “Essa organização do trabalho reduz o custo da produção e descaracteriza a totalidade do trabalho docente, ao estimular a divisão de tarefas e a divisão dos profissionais”.

A reflexão crítica sobre a atuação do tutor é proposta na dissertação analisada. Nesse aspecto, destaca-se que o tutor nem sempre é especialista nas áreas em que atua, o que pode ser uma justificativa para as dificuldades que encontra, uma vez que não possui profundo conhecimento dos conteúdos trabalhados nas diferentes disciplinas a serem ministradas. Pelo exposto, é possível inferir que o tutor, conforme explicita Cunha (2011, p.58), “sujeito inserido no contexto educacional brasileiro por meio da EAD, representa o elo mais frágil de toda uma cadeia de simplificações”.

A pesquisadora enfatiza a flexibilidade de tempos e espaços diversos na educação a distância, destacando o trabalho conectado em rede e a possibilidade de este trabalho ser realizado nas próprias residências. No entanto, Cunha (2011, p. 69) faz uma crítica, ao situar essa flexibilidade como resultado de “sentimentos de

angústia e insatisfação, crescimento de adoecimentos e estresse" por parte dos tutores". Esse mal-estar apontado por Cunha (2011) pode ser relacionado à identidade dos tutores que não se identificam como docentes, sendo que em muitas instituições há uma diferença entre eles e os demais professores, no tocante ao trabalho docente.

> A EAD tem promovido uma precarização do trabalho docente tendo em vista os novos sistemas de remuneração, novos sistemas de controle (troca-se o controle presencial pelo controle eletrônico), novos males do trabalho. A tutoria é uma categoria profissional sem regulamentação, mal remunerada (a bolsa trabalho é inferior a do professor), sem estabilidade e direitos. É enganoso o discurso de que a tutoria é um trabalho com flexibilidade e autonomia, quando na verdade, a flexibilidade espaço/temporal é o que mais contribui para a precarização do trabalho docente a distância, há uma intensificação do trabalho (excesso de atividades, elevado número de alunos ou tamanho das turmas, entre outros desdobramentos). Esta nova estrutura de trabalho não reside apenas nos contratos precarizados, compromete também a identidade docente, o tempo livre para descanso e convívio familiar. (CUNHA, 2011, p. 71-72)

Importante salientar, também, que o trabalho docente apresenta oportunidades e possibilidades que foram mencionadas pelos sujeitos entrevistados por Cunha (2011), entre elas, aquelas demarcadas pela ascensão profissional, seja integrando o quadro de professores da instituição ou mesmo continuar atuando como tutor.

> O significado do trabalho a distância é fonte de ampliação dos conhecimentos, todavia o sentido muda para professores e tutores, ficando assim comprovado: para o professor/formador é oportunidade de aumentar sua produção acadêmica, intelectual e cultural, é fonte de prazer, eleva sua autoestima e reconhecimento; e para os tutores é um rito de passagem para ampliar conhecimentos, mas também de oportunidades de trabalho e de reconhecimento profissional. (CUNHA, 2011, p. 100)

José Severino da Silva, em sua dissertação denominada *A ação docente na EAD: A mediação do tutor entre o discurso e a prática* (2012) afirma que não são muitos os estudos referentes à importância do papel dos tutores e o trabalho docente realizado pelos mesmos.

Com base no estudo dos *Referenciais de Qualidade para a Educação a Distância* organizada pela SEED/MEC, o pesquisador destaca o papel do tutor, compreendido como um dos principais sujeitos que contribui para o desenvolvimento dos processos de ensino e de aprendizagem na educação a distância.

> Partindo desse pressuposto, é elencada como atribuições do tutor a distância, ainda segundo o Referencial de Qualidade para Educação a Distância: o esclarecimento de dúvidas através fóruns de discussão pela Internet, pelo telefone, participação em videoconferências, entre outros, de acordo com o projeto pedagógico. O tutor a distância tem também a responsabilidade de promover espaços de construção coletiva de conhecimento, selecionar material de apoio e sustentação teórica aos conteúdos e, frequentemente, faz parte de suas atribuições, participarem dos processos avaliativos de ensino-aprendizagem, junto com os docentes. (SILVA, 2012, p. 46)

O pesquisador destaca a função de mediação do tutor que promove, por meio do uso do recurso tecnológico, o diálogo entre os participantes, de forma que estes se envolvam no processo de aprendizagem. Para o pesquisador,

> [...] o professor-tutor não atua no ambiente apenas como um cumpridor de tarefas ou com a função apenas de desenvolvimento da comunicação junto aos alunos, mas [...] atua a partir de uma intencionalidade educativa, ou seja, ele estabelece diretrizes para o desenvolvimento da sua mediação [...] (SILVA, 2012, p. 119)

No dizer do pesquisador, a quem denomina ‘agente modificador do processo’, a função de tutor é importante “para o desenvolvimento dos cursos a distância, uma vez que se encontra desenvolvendo uma ação de ponta junto ao aluno” (SILVA 2012, p. 130). Essa ação envolve o acompanhamento do aluno em todos os aspectos, inclusive o direcionamento das ferramentas necessárias ao desenvolvimento da aprendizagem dos alunos.

No artigo *Professor ou Tutor: Uma linha tênue na docência em EAD*, Michelle Brust Hackmayer e Estrella Bohadana (2014) tratam da identidade dos tutores que atuam na educação a distância. Com base no questionário realizado com tutores que atuam no ensino superior, as pesquisadoras observaram que, apesar de serem professores com boa experiência na educação a distância e de possuírem “uma

formação condizente com a função docente em questão, [...] mesmo assim, não são considerados docentes na instituição em que atuam". (HACKMAYER e BOHADANA, 2014, p. 238)

> A realização desta pesquisa serviu para percebermos que a identidade do tutor ainda está em construção e que, teoricamente, nem mesmo sua função está definida. No entanto, a prática tutorial traz à tona aspectos que podem complementar a conceituação e o entendimento dessa função profissional. A reflexão e a discussão sobre a identidade do tutor, suas funções a sua ação docente são essenciais para uma melhor compreensão e valorização desse profissional na EAD.

Essa falta de clareza sobre a identidade do tutor como professor está relacionada ao trabalho nas instituições onde atuam. Segundo as autoras:

> O que percebemos na fala dos tutores é que, para eles, a maior evidência da falta de reconhecimento do seu trabalho por parte da instituição diz respeito ao aspecto financeiro e trabalhista. As queixas se repetem quanto ao pagamento por bolsas de estudo, configurando a ausência de vínculo empregatício, a falta de estabilidade no cargo e, principalmente, a um salário que não faz jus às exigências do cargo. (HACKMAYER e BOHADANA, 2014, p. 237)

Para as pesquisadoras, existe uma grande responsabilidade na ação do tutor, pois o mesmo "participa efetivamente do processo de ensino-aprendizagem dos alunos, bem como de sua formação intelectual" (HACKMAYER e BOHADANA, 2014, p. 238). Entende-se, assim, que a instituição valoriza muito pouco o trabalho realizado na tutoria, embora os tutores sejam responsáveis pela formação dos seus alunos.

Este capítulo trouxe um estudo das dissertações e teses que trataram da temática deste trabalho e que, de modo geral, apontaram questões relevantes quanto ao trabalho docente do tutor, entre elas:

1) dificuldades enfrentadas pelos tutores no ambiente virtual;

2) precarização do trabalho do tutor;

3) falta de identidade desses profissionais, visto que os mesmos não se identificam como professores;

4) desvalorização do trabalho da tutoria pelas instituições;

5) ausência de formação dos tutores.

Esses aspectos trazidos no estudo de dissertações e teses sobre a tutoria serão retomados nesta pesquisa que busca compreender o trabalho do tutor e investigar as dificuldades que encontram no ambiente virtual como profissionais nas instituições onde atuam.

CAPÍTULO 2 - EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA, O PROFESSOR TUTOR E AS NOVAS TECNOLOGIAS

Este capítulo traz um estudo sobre a educação a distância, destacando os aspectos legais para sua implantação no ensino superior no Brasil, além de questões sobre processos de formação para a tutoria.

A educação a distância é uma modalidade de ensino com características específicas e que está em constante evolução. Sua maior especificidade reside no fato de utilizar espaços e tempos na chamada sala virtual de aprendizagem, utilizando tecnologias. De acordo com Litwin (2001, p. 13), esta modalidade é caracterizada pela "mediatização das relações entre os docentes e seus alunos", mediatização esta que se caracteriza pela flexibilização, posto que ocorre em tempos e espaços diferentes.

Na história de sua evolução, a educação a distância é marcada por gerações que se caracterizam pelo desenvolvimento das tecnologias da comunicação e informação. A oferta de cursos na modalidade a distância tem sinalizado mudanças na educação, cuja expansão, no dizer de Mancebo, Vale e Martins (2015, p. 39), "vem sendo concebida como uma *modalidade* privilegiada para promover a democratização, a expansão do ensino e até para alavancar a transformação social via educação".

Em relação às diversas gerações da educação a distância, podemos compreender alguns avanços históricos, desde a educação por meio de correspondência até a produção de fitas de vídeo cassete, o uso de aparelhos televisores e até mesmo a telefonia que ganharam foco e contribuíram para mudanças nas formas de uma comunicação mais dinâmica e visual. Essas mudanças ocorreram nas décadas de 70 e 80.

Da década de 70 até os dias atuais, as mudanças tecnológicas influenciaram a vida das pessoas em diversos aspectos. A educação e a produção científica ampliaram seus espaços com a evolução das tecnologias de informação e comunicação (TIC's). No entanto, foi a criação da Internet e das redes de

comunicação que tornou possível a educação a distância tal como a conhecemos hoje.

2.1 A Evolução da Educação a Distância no Ensino Superior no Brasil

A cada ano, o Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) faz a coleta de dados sobre o Ensino Superior no Brasil. O censo traz um conjunto de informações relativas às instituições do ensino superior, entre elas, os cursos de graduação nas modalidades presencial e a distância, as inscrições, matrículas, vagas ofertadas, quantidade de ingressantes e concluintes, além de informações relacionadas aos docentes que atuam nas mesmas. Esses dados indicam as tendências de expansão da modalidade a distância no país.

A tabela 1 apresenta os atributos de vínculo dos alunos na graduação, de acordo com a modalidade de ensino. De acordo com a tabela, as características que predominam nos discentes em 2013 são: discentes do sexo feminino, vinculação aos cursos privados, a cursos de Bacharelado e período noturno de estudo. Essas características são registradas na modalidade presencial de ensino tanto no processo de matrícula como também no ingresso e conclusão dos cursos.

Na modalidade a distância, tem-se também o sexo feminino como predominante nas condições de vínculo dos discentes. No que tange ao grau acadêmico mais frequente, os concluintes e matrículas registram a licenciatura e, na condição de ingressantes, predominam os tecnólogos.

Tabela 1 - Perfil do Vínculo Discente dos Cursos de Graduação, por Modalidade de Ensino – Brasil – 2013

Vínculo Discente de Graduação	Atributos	Modalidade de Ensino					
		Presencial	Frequência Modal	Total Presencial	a Distância	Frequência Modal	Total a Distância
Matrículas	Sexo	Feminino	3.416.238	6.152.405	Feminino	764.511	1.153.572
	Categoria Administrativa	Privada	4.374.431		Privada	999.019	
	Grau Acadêmico	Bacharelado	4.551.108		Licenciatura	451.193	
	Turno	Noturno	3.879.203		n.a.	n.a.	
Ingressos	Sexo	Feminino	1.216.445	2.227.545	Feminino	321.665	515.405
	Categoria Administrativa	Privada	1.732.605		Privada	478.499	
	Grau Acadêmico	Bacharelado	1.584.909		Tecnológico	194.069	
	Turno	Noturno	1.477.316		n.a.	n.a.	
Concluintes	Sexo	Feminino	491.738	829.938	Feminino	108.970	161.072
	Categoria Administrativa	Privada	623.677		Privada	138.055	
	Grau Acadêmico	Bacharelado	552.060		Licenciatura	61.317	
	Turno	Noturno	551.835		n.a.	n.a.	

Fonte: Censo da Educação Superior. INEP/Deep (BRASIL, 2014)

Em relação às matrículas no Ensino Superior a Distância no comparativo de 2003 a 2013 apresentaram vertiginoso aumento, contabilizando Universidades, Centros Universitários, Faculdades e Institutos Federais (Conforme Anexo I). Importante salientar também que, apesar desse aumento significativo, do ano de 2012 para 2013, houve uma desaceleração desse crescimento.

Outro relatório de destaque que demonstra a expansão da modalidade é o Censo EAD.BR: Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil (CTS FGV, 2015). Este relatório traz um mapeamento das principais tendências no segmento a distância. A última pesquisa disponibilizada apresenta dados relativos ao ano de 2014. Neste ano, a pesquisa foi elaborada em conjunto com o Centro de Tecnologia e Sociedade da Escola de Direito Rio da Fundação Getúlio Vargas (CTS FGV).

Dados dessa pesquisa apontaram que a maioria das instituições contava com equipes reduzidas de profissionais de educação a distância, em quantidade inferior a 50 pessoas nas instituições privadas e, nas instituições públicas, com equipes com mais de 50 profissionais.

Dentre esses profissionais empregados no ano de 2014, tem-se a maioria formada por educadores. O número total de profissionais no setor de educação a distância nas instituições pesquisadas foi de 35.707. Destaque para a figura do tutor, totalizando 17.962 profissionais nessa função. Em relação aos docentes, tem-se 11.074 profissionais empregados, conforme tabela abaixo.

Tabela 2 - Número de Profissionais em 2014 por função

Função	N. de profissionais
Docência	11.074
Tutoria	17.962
Coordenação pedagógica	1.044
Produção de conteúdos de texto	2.041
Produção de conteúdos audiovisuais	1.048
Produção ou customização de sistemas	503
Manutenção de sistemas	436
Assistência em TI	487
Capacitação em TI	330
Comercial ou vendas	400
Outra	382
Total	35.707

Fonte: Censo EAD Brasil 2014

Analisando a tabela, observa-se que a somatória de tutores e docentes contabilizam 81% do total de profissionais empregados nas instituições pesquisadas em 2014.

Com relação à formação dos educadores, o Censo EAD Brasil 2014 apresentou um total de 12.132 docentes empregados que participaram da pesquisa. Desse total, observou-se o seguinte quadro:

a) 2.391 docentes possuíam Licenciatura;
b) 2.137 dos sujeitos realizaram Pós-Graduação *lato sensu* e 1.970 possuem Mestrado;
c) 1.557 possuem Doutorado;
d) 1.411 são bacharéis;
e) 1.074 possuem Nível Técnico.

Esses valores são detalhados na tabela 3:

Tabela 3 - Docentes em 2014 por formação nos diferentes tipos de cursos de EAD

	Regulamentados totalmente a distância	Regulamentados semipresenciais	Disciplinas EAD	Livres não corporativos	Livres corporativos	Total
Ensino médio	32	472	29	4	1	538
Ensino técnico	638	402	2	30	2	1.074
Bacharelado	762	265	354	18	12	1.411
Licenciatura	1.470	710	171	29	11	2.391
Pós-graduação *lato sensu*	1.233	614	149	36	105	2.137
Mestrado	1.193	355	219	54	149	1.970
Doutorado	1.073	270	95	22	97	1.557
Pós-doutorado	15	36	1	1	2	55
Outra	361	180	66	232	160	999
Total	6.777	3.304	1.086	426	539	12.132

Fonte: Censo EAD Brasil 2014

Nota-se, na tabela acima, a baixa quantidade de educadores com Pós-Doutorado. São 55 profissionais no ano de 2014 que representam menos de 1% do total da amostra.

Com relação aos profissionais que exercem a função de tutor nesta modalidade, de uma pesquisa com 14.486 profissionais, temos a seguinte divisão:

a) Licenciatura – (5.058 profissionais);
b) Pós-Graduação Lato Sensu (4.205 profissionais);
c) Em terceiro lugar, localizam-se quem possui Mestrado em sua formação (1.456 profissionais)

Tabela 4 - Tutores em 2014 por formação nos diferentes cursos de EAD

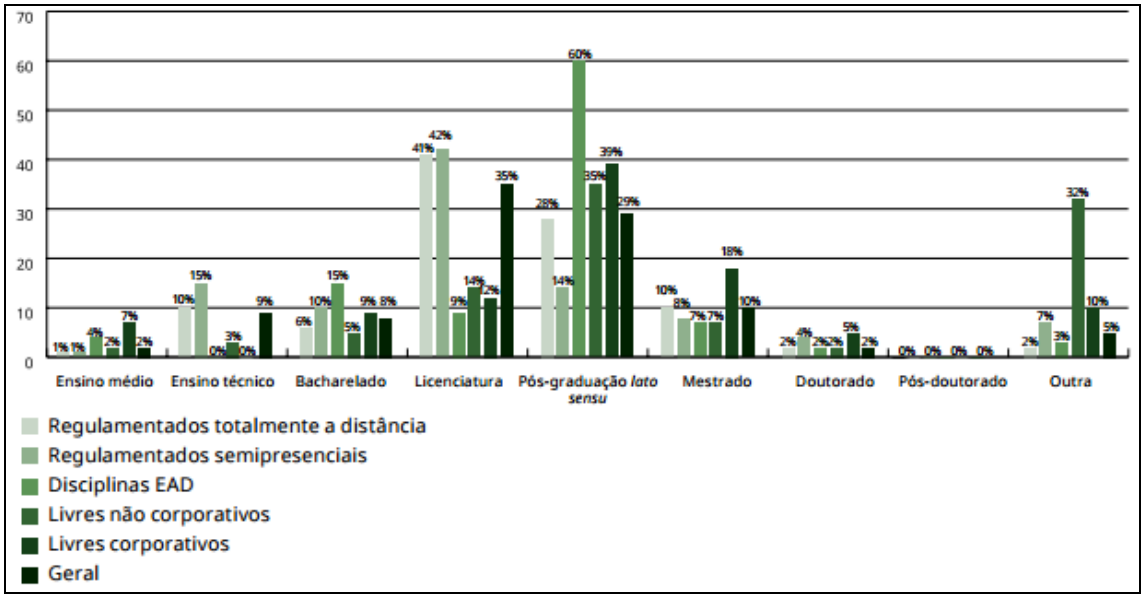
	Regulamentados totalmente a distância	Regulamentados semipresenciais	Disciplinas EAD	Livres não corporativos	Livres corporativos	Total
Ensino médio	46	28	35	9	105	223
Ensino técnico	874	413	2	18	3	1.310
Bacharelado	515	288	147	30	134	1.114
Licenciatura	3.551	1.160	88	84	175	5.058
Pós-graduação *lato sensu*	2.457	374	586	210	578	4.205
Mestrado	871	210	64	39	272	1.456
Doutorado	133	99	22	10	81	345
Pós-doutorado	1	3	1	0	2	7
Outra	204	193	29	192	150	768
Total	8.652	2.768	974	592	1.500	14.486

Fonte: Censo EAD Brasil 2014

Fazendo uma comparação com a formação dos docentes, os tutores ainda apresentam um número reduzido de profissionais com Pós-Doutorado (menos de 1%). Em compensação, a porcentagem de profissionais que possuem Licenciatura são maiores e mais representativos (33% do total), da mesma forma acontecendo com os que possuem Pós-Graduação Lato Sensu (30% do total).

Importante destacar, na evolução da educação a distância, que grande parte dos profissionais licenciados atua em cursos regulamentados totalmente a distância (41% do total) e em cursos semipresenciais (42% do total), conforme se pode observar no Gráfico 1. Outra variável importante é que, nos cursos com disciplinas em EaD e em cursos livres corporativos, os profissionais que predominam são os que possuem em sua formação Pós-Graduação *lato sensu*.

Gráfico 1 - Distribuição de tutores em 2014 por formação e por tipo de curso de EAD



Fonte: Censo EAD Brasil 2014

Todos esses apontamentos resumem os principais resultados das pesquisas e permitem a compreensão do panorama que mostra a expansão da educação a distância em todo o país.

2.2 Aspectos legais

Visto o crescimento apontado anteriormente, a Lei de Diretrizes e Bases da Educação (Lei 9.394 de 20 de dezembro de 1996) apresenta no seu artigo 80 que “o Poder Público incentivará o desenvolvimento e a veiculação de programas de educação a distância, em todos os níveis e modalidades de ensino, e de educação continuada” (BRASIL, 1996).

Neste artigo, várias regulamentações foram apontadas, como a forma de credenciamento das instituições de ensino, a realização de exames e a forma para o registro de diplomas e normatizadas no Decreto 2494/98. O mesmo foi substituído posteriormente pelo Decreto 5622 de 19 de dezembro de 2005 que traz, no artigo 1º, a definição de educação a distância.

> Para os fins deste Decreto, caracteriza-se a educação a distância como modalidade educacional na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e tecnologias de informação e comunicação, com estudantes e professores desenvolvendo atividades educativas em lugares ou tempos diversos. (BRASIL, 2005)

A definição acima, se comparada ao decreto anterior (Decreto 2494/98), sinaliza aspectos voltados para a mediação pedagógica na educação a distância. Além disso, apresenta os critérios exigidos das instituições de ensino para a obtenção de credenciamento de cursos na modalidade a distância. Em seu artigo 12, fica definido que:

> O pedido de credenciamento da instituição deverá ser formalizado junto ao órgão responsável, mediante o cumprimento dos seguintes requisitos:
>
> I - habilitação jurídica, regularidade fiscal e capacidade econômico-financeira, conforme dispõe a legislação em vigor;
>
> II - histórico de funcionamento da instituição de ensino, quando for o caso;
>
> III - plano de desenvolvimento escolar, para as instituições de educação básica, que contemple a oferta, a distância, de cursos profissionais de nível médio e para jovens e adultos;
>
> IV - plano de desenvolvimento institucional, para as instituições de educação superior, que contemple a oferta de cursos e programas a distância;
>
> V - estatuto da universidade ou centro universitário, ou regimento da instituição isolada de educação superior;
>
> VI - projeto pedagógico para os cursos e programas que serão ofertados na modalidade a distância;
>
> VII - garantia de corpo técnico e administrativo qualificado;
>
> VIII - apresentar corpo docente com as qualificações exigidas na legislação em vigor e, preferencialmente, com formação para o trabalho com educação a distância;
>
> IX - apresentar, quando for o caso, os termos de convênios e de acordos de cooperação celebrados entre instituições brasileiras e suas co-signatárias estrangeiras, para oferta de cursos ou programas a distância;
>
> X - descrição detalhada dos serviços de suporte e infra-estrutura adequados à realização do projeto pedagógico, relativamente a:
>
> a) instalações físicas e infra-estrutura tecnológica de suporte e atendimento remoto aos estudantes e professores;
>
> b) laboratórios científicos, quando for o caso;

> c) pólos de educação a distância, entendidos como unidades operativas, no País ou no exterior, que poderão ser organizados em conjunto com outras instituições, para a execução descentralizada de funções pedagógico-administrativas do curso, quando for o caso;
>
> d) bibliotecas adequadas, inclusive com acervo eletrônico remoto e acesso por meio de redes de comunicação e sistemas de informação, com regime de funcionamento e atendimento adequados aos estudantes de educação a distância.
>
> § 1º. A solicitação de credenciamento da instituição deve vir acompanhada de projeto pedagógico de pelo menos um curso ou programa a distância.
>
> § 2º.No caso de instituições de ensino que estejam em funcionamento regular, poderá haver dispensa integral ou parcial dos requisitos citados no inciso I. (BRASIL, 2005)

O Decreto 5.622/05 teve seus dispositivos alterados pelo Decreto 6303, de 12 de dezembro de 2007. Dentre essas alterações de dispositivos do decreto anterior, no artigo 12, relativo aos requisitos para credenciamento das instituições de ensino, observa-se o conceito de polo ("pólo de apoio presencial é a unidade operacional, no País ou no exterior, para o desenvolvimento descentralizado de atividades pedagógicas e administrativas relativas aos cursos e programas ofertados a distância"), além de normatização para pedidos de credenciamento de cursos, conforme se segue:

> § 1º O pedido de credenciamento da instituição para educação a distância deve vir acompanhado de pedido de autorização de pelo menos um curso na modalidade.
>
> § 2º O credenciamento para educação a distância que tenha por base curso de pós-graduação lato sensu ficará limitado a esse nível.
>
> § 3º A instituição credenciada exclusivamente para a oferta de pós-graduação lato sensu a distância poderá requerer a ampliação da abrangência acadêmica, na forma de aditamento ao ato de credenciamento." (NR)

Outro aspecto legal a ser destacado em relação à evolução da modalidade a distância foi expresso na Portaria 4.059, de 10 de dezembro de 2004, que no artigo 1º afirma:

> As instituições de ensino superior poderão introduzir, na organização pedagógica e curricular de seus cursos superiores reconhecidos, a oferta de disciplinas integrantes do currículo que utilizem modalidade

> semi-presencial, com base no art. 81 da Lei n. 9.394, de 1.996, e no disposto nesta Portaria. § 1o. Para fins desta Portaria, caracteriza-se a modalidade semi-presencial como quaisquer atividades didáticas, módulos ou unidades de ensino-aprendizagem centrados na auto-aprendizagem e com a mediação de recursos didáticos organizados em diferentes suportes de informação que utilizem tecnologias de comunicação remota.
> § 2o. Poderão ser ofertadas as disciplinas referidas no caput, integral ou parcialmente, desde que esta oferta não ultrapasse 20 % (vinte por cento) da carga horária total do curso.
> § 3o. As avaliações das disciplinas ofertadas na modalidade referida no caput serão presenciais.
> § 4o. A introdução opcional de disciplinas previstas no caput não desobriga a instituição de ensino superior do cumprimento do disposto no art. 47 da Lei no 9.394, de 1996, em cada curso superior reconhecido. (BRASIL, 2004)

Denominada como a Portaria dos 20%, possibilita que as instituições de Ensino Superior ofertem disciplinas na modalidade semi-presencial. Existe nesta portaria o limite de 20% da carga horária total do curso, o que possibilita incluir a modalidade a distância nos cursos presenciais.

No que tange ao papel da tutoria, a Portaria 4059/04 apresenta a importância do uso das TIC's para o desenvolvimento dessa função:

> Art. 2o. A oferta das disciplinas previstas no artigo anterior deverá incluir métodos e práticas de ensino-aprendizagem que incorporem o uso integrado de tecnologias de informação e comunicação para a realização dos objetivos pedagógicos, bem como prever encontros presenciais e atividades de tutoria.
> Parágrafo único. Para os fins desta Portaria, entende-se que a tutoria das disciplinas ofertadas na modalidade semi-presencial implica na existência de docentes qualificados em nível compatível ao previsto no projeto pedagógico do curso, com carga horária específica para os momentos presenciais e os momentos a distância.(BRASIL, 2004)

Aqui fica evidenciada a necessidade de docentes qualificados para a atuação como tutores, com conhecimentos nas novas tecnologias da informação e comunicação que auxiliarão no decorrer dos seus trabalhos e no processo de ensino-aprendizagem.

2.3. O Professor Tutor frente às Novas Tecnologias

A educação a distância surge com objetivo atender às necessidades educacionais e à demanda de formação de profissionais para atuar nas diferentes áreas do conhecimento. Em vista da expansão dos processos de globalização, mudanças são perceptíveis no avanço das tecnologias de informação e comunicação que também atingem o campo educacional.

> [...] a EAD surge no contexto das inúmeras inovações tecnológicas oriundas da área da computação e informática, associadas às telecomunicações, que têm transformado as sociedades contemporâneas. Estas inovações produzem alterações profundas nas relações interpessoais, em todos os níveis e aspectos, as quais imprimem um novo ritmo, quase frenético, aos relacionamentos empresariais e humanos (MORAN, 2007, p.89).

Na educação a distância, três segmentos são responsáveis pela interação: o aluno, o material didático e o professor tutor. Este último é indispensável para o acompanhamento das atividades dos alunos no ambiente virtual de aprendizagem, oportunizando aos discentes uma aprendizagem ativa e protagonista na construção do conhecimento.

A educação a distância tem como características principais a utilização de procedimentos didático-pedagógicos adequados às diferentes ferramentas tecnológicas usadas no ambiente virtual de aprendizagem. Essas tecnologias estão sendo empregadas para o desenvolvimento do trabalho na educação a distância, que oferece possibilidade de acesso aos conteúdos em diferentes lugares, o que facilita a gestão de tempo nos estudos. Assim, a escolha dos meios instrucionais e dos métodos para a aprendizagem é fundamental, além do conteúdo do curso e do suporte necessário ao aluno para o acesso aos conteúdos. Nesse aspecto, a educação deve priorizar os conteúdos de forma crítica, construindo os meios para formar indivíduos críticos e reflexivos.

O uso das tecnologias como instrumento para alavancar o desenvolvimento dos alunos ou mesmo aperfeiçoar os níveis de qualidade de ensino ainda é uma questão não respondida pelas escolas e universidades nos tempos atuais. Nesse

sentido, a formação / qualificação dos professores continua sempre merecendo foco principal. Corroborando com esta assertiva, Sancho (2006, p. 19) aponta que:

> A principal dificuldade para transformar os contextos de ensino com a incorporação de tecnologias diversificadas de informação e comunicação parece se encontrar no fato de que a tipologia de ensino dominante na escola é a centrada no professor. Em uma sociedade cada dia mais complexa, as tentativas de situar a aprendizagem dos alunos e suas necessidades educativas na escola da ação pedagógica ainda são minoritárias.

As novas tecnologias como recursos didáticos trazem diversos questionamentos que precisam ser analisados, entre eles: a produção de textos para um curso a distância, a interdisciplinaridade, a avaliação, a formação dos docentes. Nesse aspecto, Gilleran (2006, p.106) destaca que: “As TIC permitem a interação, a construção do conhecimento, a colaboração e a atividade social de formas inconcebíveis até então”.

O fator de comunicação existente entre professor tutor e discentes na educação a distância requer a construção de novos esquemas mentais, novas ideias relacionados aos diálogos entre os mesmos, a criatividade e a possibilidade para a investigação de novas informações.

Reforçando o processamento das informações no ensino, Sancho (2006, p.21) defende que “[...] o estudo, a experimentação e a exploração da informação, em qualquer área do currículo escolar, melhora imediatamente a motivação, o rendimento e as capacidades cognitivas dos alunos”.

Relacionando a exploração das informações e o avanço tecnológico com a comunicação a distância, Sancho (2006, p. 21) complementa que:

> Quem considera que a aprendizagem se baseia na troca e na cooperação, no enfrentamento de riscos, na elaboração de hipóteses, no contraste, na argumentação, no reconhecimento do outro e na aceitação da diversidade vê nos sistemas informáticos, na navegação pela informação e na ampliação da comunicação com pessoas e instituições geograficamente distantes a resposta às limitações do espaço escolar.

Não se pode mais pensar a educação como mero repasse de

conhecimentos e nesse sentido Sancho (2006) defende que, juntamente com as novas tecnologias, a educação seja repensada como uma forma de ressignificação própria, respeitando as necessidades atuais do mundo globalizado:

> O desafio é que os profissionais da educação mudem de imediato sua forma de conceber e pôr em prática o ensino ao descobrir uma nova ferramenta. Como mostra a história da educação, a administração e os professores costumam introduzir meios e técnicas adaptando-os à sua própria forma de entender o ensino, em vez de questionar suas crenças, muitas vezes implícitas e pouco refletidas, e tentar implantar outras formas de experiência docente.
>
> Aí residem os principais obstáculos para que a escola e os professores tirem partido educativo das TIC. Porque explorar o potencial deste conjunto de tecnologias significa reconhecer e adotar as visões educativas que, desde o princípio do século XX, com o movimento da Escola Nova, contribuem com evidências sobre a importância de repensar o papel dos alunos, o conhecimento, a avaliação e a comunidade educativa na melhoria dos processos de ensino e aprendizagem. (SANCHO, 2006, p. 22)

As inovações tecnológicas, por sua vez, exigem formação especializada, visto que o impacto do avanço tecnológico na educação não modificou o trabalho docente, mas trouxe mudanças significativas na sociedade contemporânea, entre elas, maior controle das informações e armazenamento das mesmas. No caso da educação a distância, faz-se necessária a interação do professor por meio de novas ferramentas, linguagens e ambientes de trabalho. No dizer de Sancho (2006, p.33),

> Ampliar a dimensão e o significado da interação docente implica repensar os sistemas organizativos e simbólicos do ensino e criar e colocar em prática ambientes diversificados de aprendizagem. [...] Um ambiente centrado nos alunos e sua capacidade de aprender, que valoriza a informação disponível no processo de construção do conhecimento por parte dos alunos e do professor, que entende a avaliação como expressão do aprendido e que é capaz de apreciar a troca com a comunidade.

As interações resultantes das novas tecnologias permitiram grandes avanços no modelo educativo tradicional. Nesse sentido, Duran e Vidal (2007, p. 16), no tocante à aprendizagem entre iguais, afirmam que:

> A riqueza dessas interações, autêntico motor da aprendizagem, foi

> substituída durante gerações por uma única interação entre um professor e um número elevado de alunos. Uma interação forçosamente superficial e pouco ajustada. A frase “Não falarei em aula” satiriza o modelo educativo de onde viemos, em que predominava o trabalho individual e a competição entre os alunos.

Como resposta às necessidades educativas presentes no cenário educacional, a educação a distância oferece a possibilidade de acesso em diferentes lugares e tempos. Litwin (2001, p. 39-40) esclarece que:

> A educação a distância nasceu e se desenvolveu, desde a sua criação, como resposta a um acúmulo importante de necessidades educacionais (alfabetização, incorporação cada vez mais precoce ao mundo do trabalho, população isolada dos centros urbanos ou impossibilitada de ter acesso, por diversos motivos, às formas convencionais de ensino).

Mill (2006, p. 92) enfatiza ainda que “no desenvolvimento das atividades docentes da educação a distância, o docente deve ter bom domínio das tecnologias e, ainda, deve ter diversas outras competências.” Estas questões implicam a importância do professor tutor na educação a distância, cujo perfil deve incluir o domínio de competências para lidar com atividades complexas, entre elas:

a) conhecer a individualidade dos alunos,considerando que cada aluno possui um ritmo diferenciado, singular, sendo necessário do tutor um trabalho que atenda às dificuldades individuais;
b) domínio das novas tecnologias e dos formatos de avaliação, conhecendo as diversas ferramentas e instrumentos avaliativos nos ambientes virtuais de aprendizagem;
c) ser criativo e propor novas atividades aos alunos, construindo formas de análise da aprendizagem dos alunos no decorrer do curso e incentivando-os à pesquisa.

Além dos aspectos individuais, ser professor na educação a distância pressupõe a capacidade de trabalhar em equipe multidisciplinar com profissionais de áreas tecnológicas e de suporte, conforme propõe Litwin (2001, p. 67).

> Consideramos, portanto, que, nas instituições em que se desenvolvem projetos de educação a distância, embora seja necessário planejar as diferentes etapas de trabalho para não sobrepor funções e recursos, também é fundamental consolidar a formação de equipes multiprofissionais e assegurar sua formação teórico-prática nas diversas temáticas contempladas na modalidade.

Para o bom desenvolvimento da educação a distância, é importante a que a instituição desenvolva um sistema de tutoria, promovendo o desenvolvimento dos profissionais e de equipes multidisciplinares, em vista da multiplicidade de funções.

Belloni (2012, p. 89) acentua que, na educação a distância, pode-se "repertoriar tentativamente as múltiplas funções do professor, ressalvando que nem todas ocorrem em todas as experiências". Disso decorre que o trabalho docente deverá desenvolver- se de forma coletiva, porém há riscos de que ocorra de forma fragmentária, conforme afirma Mill (2006, p. 65): "o trabalho nessa modalidade educacional é extremamente fragmentado e cada parte das atividades que compõem o trabalho docente virtual é atribuída a um trabalhador diferente".

2.4. Formação para Tutoria

A educação a distância é uma modalidade de ensino que é questionada em relação às dificuldades da aprendizagem dos alunos e à atuação dos tutores que, muitas vezes, não possuem formação para o ensino a distância. Em muitas situações, uma diversidade de tarefas é designada aos tutores, que não conseguem identificar suas funções como professores no processo de ensino e aprendizagem a distancia.

O papel dos professores tutores e as suas funções nesta modalidade de ensino são distintos do ensino presencial, visto que o uso de ferramentas tecnológicas de comunicação e informação exige novas competências inerentes a essa modalidade, conforme discutimos.

O tutor deve apresentar as qualidades de um organizador, além de ter conhecimentos pedagógicos, tecnológicos e de comunicação que possam

estabelecer efetiva comunicação com os alunos no ambiente virtual. Nesta modalidade de ensino, o professor tutor procura prever as possíveis dificuldades dos alunos para envolvê-los no processo de aprendizagem. Isso requer domínio dos conteúdos e também da tecnologia, o que demonstra a necessidade de uma formação especializada, sendo importante identificar também a formação como pessoa que este profissional adquiriu e que carrega em sua identidade, na sua carreira.

Ser professor tutor implica refletir constantemente sobre sua prática para que possa enriquecer e aprofundar a proposta pedagógica do curso em que atua. De acordo com Sá (1998, p. 46), “exige-se mais do tutor de que de cem professores convencionais”, tendo em vista o domínio do conteúdo e a capacidade de mediação/interação com os alunos.

CAPÍTULO 3 - TRABALHO DOCENTE

> O mundo do trabalho, da produção científica, da cultura e do lazer passou por grandes transformações nas duas últimas décadas. Praticamente todas as ocupações se transformaram, algumas desapareceram, enquanto outras tantas surgiram que, até então, eram completamente desconhecidas. (SANCHO e HERNÁNDEZ, 2006, p. 17)

Este capítulo traz considerações sobre a categoria trabalho docente, com objetivo de trazer reflexões sobre introduzir questões que serão discutidas na perspectiva do trabalho dos tutores, tema desta investigação.

3.1. A categoria trabalho

No dizer de Sancho e Hernández (2006), as mudanças no mundo do trabalho foram significativas e resultaram na criação de novas ocupações. Historicamente, o trabalho identifica-se com a busca da sobrevivência, com a ação do homem transformando a natureza e nela realizando as modificações necessárias.

O mundo atualmente apresenta uma crise sem precedentes, oportunizando largas modificações no mundo do trabalho, principalmente no setor de serviços, na tentativa de manter a integridade e os alicerces de sustentação do sistema produtivo.

Nos últimos três séculos, o capital garantiu o domínio da produção de mercadorias de forma geral e os seres humanos passaram a ser considerados como força de trabalho-mercadoria. De acordo com Marx (1982, p. 211), nesta produção, o sistema capitalista tem como propósitos:

> Primeiro, quer produzir um valor-de-uso, que tenha um valor-de-troca, um artigo destinado a venda, uma mercadoria. E segundo, quer produzir uma mercadoria de valor mais elevado que o valor conjunto das mercadorias necessárias para produzi-la, isto é, a soma dos valores dos meios de produção e força de trabalho, pelos quais antecipou seu bom dinheiro no mercado. Além de um valor-de-uso

> quer produzir mercadoria, além de valor-de-uso, valor, e não só valor, mas também valor excedente (mais valia).

O trabalho passou a ser tratado pelo capital como uma mercadoria a ser comercializada como qualquer outra, configurando um processo de desumanização em prol da força econômica. Os produtos desenvolvidos pelo trabalho do operário pertencem ao capitalista. Assim, surge o sistema capitalista que utilizou o modo da mais-valia para a realização e expansão do sistema:

> A mais-valia produzida pelo prolongamento da jornada de trabalho chamo de mais-valia absoluta; a mais-valia que, ao contrário, decorre da redução do tempo de trabalho e da correspondente mudança da proporção entre os dois componentes da jornada de trabalho chamo de mais-valia relativa. (MARX, 1982, p.363)

O modelo taylorista/fordista compreendia o capital fixo, a produção em massa, em série e em larga escala. Nesse modelo, a organização do trabalho baseava-se na divisão do trabalho e do conhecimento, em vista das divisões existentes nas atividades de produção e na separação entre o planejamento e execução das ações. Batista (2008, p. 39) aponta que “A indústria automobilística fordista sistematizou o trabalho mecanizado via esteira de montagem.”.

Outro marco importante no crescimento das economias capitalistas foi a teoria de Estado do Bem-Estar ou *Welfare State.* Essa teoria permitiu ao Estado conceder benefícios sociais e padrão mínimo de vida para a população. Entre os benefícios principais, temos o salário desemprego, o salário-mínimo, plano de saúde gratuito e a diminuição da jornada de trabalho.

> As políticas sociais, nesses casos, têm um cunho universalista e abrangente e incluem áreas distintas, tanto na esfera econômica como social, tais como educação, saúde, habitação, trabalho, previdência, etc. Os serviços e benefícios são compreendidos e garantidos como direitos sociais, como forma da sociedade, solidariamente organizada, resguardar um patamar de igualdade para todos. (NOGUEIRA, 2001, p. 98)

Mesmo com o Estado do Bem-Estar, o taylorismo/fordismo permanecia privando as ações dos trabalhadores, que não participavam da organização do

trabalho. Os mesmos realizavam atividades repetitivas e sem algum sentido aparente, ao mesmo tempo em que eram cobrados pelos equívocos cometidos pelos quadros administrativos. Essa repetição de atividades modifica o trabalhador e "[...] transforma todo o seu corpo em órgão automático dessa operação. Por isso, levará menos tempo em realizá-la que o artesão que executa toda uma série de diferentes operações" (MARX, 1982, p. 389).

Dentro dessa situação contraditória, os trabalhadores começaram a questionar e a lutar contra os alicerces reprodutivos do capital e o controle social da produção existente neste modelo. No final da década de 1960 e início da década de 1970, essa movimentação dos trabalhadores aliou-se ao esgotamento da economia de acumulação existente.

Em 1970, o capitalismo entra em crise no modo reprodutivo taylorista e fordista, apresentando fortes indícios de esgotamento. Movimentos operários, a concorrência e o aumento dos preços das matérias-primas no mundo são as características principais que demonstraram a queda deste modelo econômico. Entra em cena o modelo toyotista de produção. Neste modelo:

> um dos aspectos inovadores do toyotismo foi a introdução da necessidade de um trabalhador operar simultaneamente diferentes máquinas, característica muito comum na indústria têxtil. Este sistema de produção é decorrente também de uma necessidade econômica do Japão, após a Segunda Guerra, que precisava fazer crescer sua produção sem aumentar o contingente de mão de obra. (FELIZARDO, 2010, p. 03)

No enfrentamento de mercados instáveis e com uma concorrência acirrada, o investimento em novas tecnologias e novas formas de organização do ambiente de trabalho ganham força. O grande avanço tecnológico permite aumento da produção, modificações na forma de realização do trabalho produtivo de bens e serviços, desenvolvimento de novos produtos e processos para o atendimento do mercado flutuante da época. Nesse sentido, Ohno (1997, p. 65) enfatiza o trabalho das máquinas no modelo toyotista: “A mente industrial extrai conhecimento do pessoal da fabricação, dá o conhecimento às máquinas que funcionam como extensões das mãos e pés dos operários, e desenvolve o plano de produção para toda a fábrica”.

A administração obtém novas estratégias juntamente com o gerenciamento

da força de trabalho que oportuniza a interação entre os processos produtivos, a flexibilidade dos produtos e do trabalho. Nesse sentido, as organizações instauraram uma grande quantidade de fornecedores e/ou prestadores de serviços, por meio de subcontratos e a terceirização das tarefas. Além disso, integram atividades de operação que eram realizadas separadamente; diminuindo os seus custos.

Na passagem dos anos 1970 para os anos 1980, com a crise do Estado do Bem-Estar, atendendo a internacionalização e a expansão do capital, houve regressão da social-democracia então vigente para uma atuação característica do Neoliberalismo, que, segundo Arruda Júnior (1995, p. 36) tinha como estratégias principais:

> Privatização; desregulamentação; flexibilidade; dívida externa acentuada nos países periféricos; ajuste sem protecionismo; adjudicação de recursos junto à sociedade e ao Poder; transnacionalização intensa da economia, da política e da cultura. No nível jurídico, as políticas neoliberais implicam confiscos trabalhistas; eliminação da estabilidade dos funcionários públicos: ajuste fiscal para “equilíbrio” da receita/despesas do governo, entre outros [...]

Esse projeto tinha o objetivo de buscar a participação e o entendimento dos trabalhadores no crescimento e fortalecimento do capital. Essa participação e envolvimento ocorreria nas próprias organizações para a realização do mesmo.

Como consequências para o trabalhador, pode-se destacar: a diminuição do trabalho manual e fabril característicos do fordismo; aumento da subproletarização do trabalho parcial; subcontratos de trabalho; terceirização das tarefas; aumento do número de mulheres na classe trabalhadora em todo o mundo; aumento do processo de desemprego e da precarização das condições de trabalho em todo o mundo, entre outras.

Em relação ao trabalho do professor em tempos de mudanças e transformações, pode-se vislumbrar um quadro semelhante. O trabalho parcial, as situações precárias de trabalho, vinculadas ao setor de serviços são aspectos que se apresentam com a crise do capital existente. Corroborando com estas dificuldades, Pimenta e Ghedin (2012, p. 46) enfatizam a situação vivenciada pelos professores na América Latina nesta década:

> No que se refere aos professores, por exemplo, nos anos 1980 na América Latina, seus já baixos salários foram corroídos por uma inflação galopante, levando-os ao multiemprego ou ao abandono da profissão. A consequência foi um aumento de professores não diplomados, leigos, com precária estabilidade e em precárias condições para ensinar.

Tardif e Lessard (2014, p. 16) nos auxiliam a complementar essas transformações com a importância das relações sociais de produção para o trabalhador:

> Era, portanto, o fato de estar envolvido por relações sociais de produção que definia o trabalhador e, mais que isso, o cidadão. Essas relações sociais de produção, por sua vez, eram vistas como o coração mesmo da sociedade, e o trabalho produtivo, como o setor social mais essencial, aquele pelo qual se garantiam ao mesmo tempo a produção econômica da sociedade e seu desenvolvimento material. Na verdade, é ainda a mesma visão que está por trás, hoje, das ideologias desenvolvimentistas e neoliberalistas.

Nos anos 1990, o neoliberalismo aumenta a movimentação do capital internacional. Grandes mudanças ocorrem em decorrência da internacionalização dos mercados, do intercâmbio comercial e industrial, da fusão de empresas e da invasão de empresas prestadoras de serviços em todo o mundo, à procura do aumento dos lucros, custos baixos de produção e de mão-de-obra barata.Nesse sentido, Lipovetsky (2011, p. 59) afirma que o neoliberalismo tem como objetivos principais:

> [...] a defesa das mudanças em relação às atribuições do Estado por meio das privatizações que visam reduzir os gastos públicos; a não-intervenção estatal na economia; a conformação do “Estado mínimo” (em termos do repasse das atribuições que tradicionalmente lhe são devidas, até por força constitucional – ou seja, mínimo quando se trata de assumir, por exemplo, as responsabilidades sociais com a saúde, a educação etc., o que, absolutamente não implica em deixar de ser máximo quando se trata do fortalecimento das estruturas do capital); a ênfase no mercado; a desregulamentação das economias nacionais e o aniquilamento das parciais políticas sociais implementadas pelo “Estado de Bem-Estar Social”.

Assim, as desigualdades sociais se ampliam em decorrência do desemprego e das mudanças no trabalho, assim como a flexibilidade e a terceirização das tarefas. Tais problemáticas atingem os direitos dos trabalhadores, visto que geram o crescimento da pobreza e das desigualdades.

No âmbito desta crise, o desemprego, a precarização e o trabalho informal têm como consequência o fato de o trabalhador necessitar de várias qualificações e exercer diversas funções em suas organizações. Merece destaque, aqui, o setor de serviços, onde o trabalho docente está enquadrado. Este setor sofre dos mesmos processos reestruturados e das mudanças organizacionais do setor produtivo.

As instituições de ensino, por sua vez, são prestadoras de serviços que estão incorporando ideias de gerenciamento em suas atividades, promovendo o aumento do trabalho docente e uma nova padronização do trabalho, além de exigir maiores requisitos de qualificação profissional. No entanto, as precárias condições nos ambientes de trabalho, o excesso de trabalho dentro e fora da escola, os salários baixos que obrigam os docentes a assumir diversas funções em locais diferentes têm provocado doenças físicas e psicológicas.

O trabalho docente é complexo, pois envolve planejamento de atividades antes, durante e depois da aula. O docente necessita envolver-se no processo de ensino e aprendizagem, desenvolver conhecimentos pedagógicos de forma eficaz, além de cuidar de aspectos que envolvem a afetividade dos alunos e as relações existentes nos grupos; atender as dúvidas dos alunos identificando as prioridades educacionais; aperfeiçoar-se para o desenvolvimento de qualidade do seu trabalho. Tardif e Lessard (2014) abordam o trabalho dos professores e a forma como é realizado esse trabalho e como influencia em suas vidas, destacando que:

> De fato, como em qualquer outra profissão, alguns professores fazem exata e unicamente o que é previsto pelas normas oficiais da organização escolar, ao passo que outros se engajam a fundo num trabalho que chega a tomar um tempo considerável, até mesmo invadindo sua vida particular, as noites, os fins de semana, sem falar das atividades de duração mais longa, como cursos de aperfeiçoamento, de formação específica [...] (TARDIF e LESSARD, 2014, p. 113)

É importante destacar que o trabalho docente precisa ser refletido na coletividade dentro dos espaços escolares. Ainda nesse aspecto, destacam-se algumas problemáticas que envolvem este trabalho, como por exemplo: a desvalorização da função docente, problemas com recursos nas escolas e a própria divisão (fragmentação) do trabalho docente.

Neste ponto, pode-se fazer uma relação com a educação a distância, no sentido da coletividade do trabalho docente. Mill, Oliveira e Ribeiro (2014, p. 17) apresentam a questão coletiva nos espaços educativos a distância, denominando outra configuração da docência, a qual chamam de polidocência:

> [...] constituída por uma equipe de educadores e assessores que – juntos, porém não na mesma proporção – mobilizam os saberes de um professor: os conhecimentos específicos da disciplina, os saberes didático-pedagógicos do exercício docente, tanto para organizar os conhecimentos da disciplina nos materiais didáticos quanto para acompanhar os estudantes; e os saberes técnicos, para manuseio dos artefatos e tecnologias processuais, para promover a aprendizagem de conhecimentos dos estudantes.

A desvalorização do trabalho docente é visível quando se aponta a escolha pela profissão como uma incapacidade de obtenção de um emprego melhor. Os baixos salários dos professores, se comparados a outras áreas, também indicam a precarização do trabalho docente. Outra problemática que merece destaque é a falta de investimentos e de recursos para as escolas, o que leva à degradação das condições de trabalho no ambiente escolar, prejudicando o trabalho docente.

Importante compreender o trabalho docente inserido no modo de produção capitalista. Nesta compreensão, Marx define a situação dos desempregados pela inserção do maquinário nas indústrias que passaram a utilizar equipamentos em grande quantidade como substituição do trabalho humano, o que levou à demissão de muitos funcionários assalariados produtivos. Desse modo, grande parte da massa trabalhadora passou a ser vista como trabalhadores improdutivos em atividades de serviços. Na esfera da produção, a questão da docência e seus agentes são apontados por Tardif e Lessard:

> A docência e seus agentes ficam nisso subordinados à esfera da

> produção, porque sua missão primeira é preparar os filhos dos trabalhadores para o mercado de trabalho. O tempo de aprender não tem valor por si mesmo; é simplesmente uma preparação para a "verdadeira vida", ou seja, o trabalho produtivo, ao passo que, comparativamente, a escolarização é dispendiosa, improdutiva ou, quando muito, reprodutiva. (TARDIF e LESSARD, 2014, p. 17).

Trabalhadores produtivos são aqueles que se utilizam da força de trabalho diretamente produzindo mais-valia. Assim, só é considerado um trabalho produtivo aquele que é consumido no processo produtivo, com o objetivo de valorização do capital.

Em relação ao trabalho do tutor na educação a distância, alguns questionamentos se apresentam, entre eles: em quais condições ocorre o trabalho do tutor? Em que consiste esse trabalho? O que precisa saber para exercer atividades de tutoria?

3.2 O Trabalho na educação a distância

Com o avanço da rede mundial de computadores (INTERNET), diversos segmentos ganharam destaque. No âmbito educacional, a difusão da educação a distância por meio desta rede possibilitou a criação de novas funções no ensino, entre elas, a do professor tutor. Embora a função de tutor remonte ao conceito de 'tutelar alguém' e 'ser responsável por alguém', na educação a distância, sua função é a de orientar o aluno e esclarecer dúvidas sobre a disciplina.

Nesse aspecto, o conceito de tutor é bastante delimitado, não sendo, muitas vezes, considerado como professor nas instituições de ensino superior onde atua. Mesmo com todo o avanço e evolução da educação a distância ganhando destaque pela democratização e acesso ao ensino, a figura do tutor ainda é questionada. Para Belloni (2012, p. 89), é necessário uma "redefinição do papel do professor" para que se efetive "o sucesso dos processos educacionais presenciais ou a distância".

As relações de espaço e tempo decorrem do ambiente virtual de aprendizagem (AVA) que é o espaço das práticas pedagógicas na educação a distância. Os tutores atuam nesse espaço e desenvolvem atividades, interagindo

com os alunos por meio das diversificadas ferramentas. Ele identifica as dificuldades dos alunos, acompanhando-os quanto aos problemas técnico-administrativos que podem surgir. Assim, os tutores têm papel importante no curso a distância, quando identificam problemáticas que ocorrem durante o andamento do curso. Um dos aspectos da atuação do tutor diz respeito ao diálogo com os alunos. No dizer de Belloni (2012, p. 89),

> [...] tenderá a passar do monólogo sábio da sala de aula para o diálogo dinâmico dos laboratórios, salas de meios, e-mail, telefone e outros meios de interação mediatizada; do monopólio do saber à construção coletiva do conhecimento, por meio da pesquisa; do isolamento individual ao trabalho em equipes interdisciplinares e complexas; da autoridade à parceria no processo de educação para a cidadania.

A autora destaca algumas dificuldades enfrentadas pelo tutor no trabalho, entre elas: a fragmentação das tarefas e a consequente divisão do trabalho; o isolamento individual; o domínio das ferramentas; o conhecimento pedagógico para atuar na educação a distância.

A tecnologia da informação e comunicação na educação a distância trouxe mudanças no processo de ensino e aprendizagem, a começar pela sala de aula virtual, onde a comunicação é fundamental. Esta comunicação ocorre por meio da utilização de ferramentas e técnicas que nem sempre os tutores dominam. Tais ferramentas e técnicas diferem daquelas utilizadas em um ambiente presencial, conforme explicam Moore e Kearsley (2008, p.3):

> Outra maneira para diferenciar educação à distância e outras formas de educação que usam tecnologia consiste em perguntar: onde são tomadas as principais decisões sobre a educação? Em outras palavras, quem decide o que deve ser aprendido e quando o aprendizado foi completado satisfatoriamente? Se tais decisões são tomadas em sala de aula, não se trata de educação à distância. Caso sejam tomadas em outro lugar e comunicadas pelo instrutor ao aluno por meio de uma tecnologia, o programa é de educação à distância.

Moore e Kearsley (2008) apresentam a figura do “instrutor” que se utiliza de tecnologias para se comunicar com os alunos. Dessa afirmação, ficam alguns

questionamentos: Quem é o instrutor? Quais suas funções? O instrutor é o professor tutor? “Afinal, quem ensina em EaD?”, questiona Belloni (2012, p.85).

Mill, Oliveira e Ribeiro (2014, p.14) contribuem com esta discussão, ao estabelecer diferenças entre ensino presencial e a distância. Os autores defendem a relação entre o trabalho docente, formação do profissional e a divisão de trabalho existente na educação a distância:

> [...] ao contrário da docência presencial, que em geral é exercida por um único indivíduo (professor), a docência na EaD, devido à complexidade das tecnologias nas quais se apoia, raramente é um empreendimento individual. Isto é, na EaD os professores responsáveis pelas disciplinas frequentemente trabalham com outros indivíduos, muitos deles com formação diversa da pedagogia ou licenciatura. Isso acontece tanto pelo fato de a docência virtual requerer alguns tipos de conhecimentos que comumente não são *sine qua non* à docência presencial – por isso raramente constituem objetos de estudo durante a formação inicial dos professores -, quanto pela frequente necessidade de trabalho coletivo durante seu planejamento, execução e gerenciamento. Este fato é um importante diferenciador entre a Educação a Distância e a Presencial e demanda uma reavaliação e uma ampliação do que se entende por docência.

Na educação a distância, a divisão de trabalho ocorre de acordo com as diferentes funções que envolvem planejamento, execução e gerenciamento. Esse modelo implica a fragmentação do trabalho visto que envolve diversos atores que fazem parte da equipe multidisciplinar do projeto institucional e que, modo geral, exercem as seguintes funções:

a) **Professor Conteudista ou Professor Autor:** prepara planos de curso, seleciona os conteúdos das disciplinas, constrói aulas texto que servem de alicerce para cada unidade de curso;

b) **Professor Tutor:** auxilia os alunos no decorrer das disciplinas em que atua no ambiente virtual de aprendizagem; dirime dúvidas e questionamentos dos alunos, utilizando de diversas ferramentas no AVA; organiza atividades de avaliação e participa do processo de correção e *feedback* dos resultados alcançados;

c) ***Designer*** **Instrucional:** possui função de integrar as equipes que compõem o desenvolvimento do curso virtual; assegura qualidade dos materiais no que tange às questões pedagógicas e comunicacionais. De acordo com Belloni (2012, p. 90), o *designer* "é o responsável pela organização pedagógica dos conteúdos e sua adequação aos suportes técnicos a serem utilizados na produção de materiais." Para a autora,

> Como resultado desta divisão do trabalho, as funções docentes vão separar-se e fazer parte de um processo de planejamento e execução dividido no tempo e no espaço: as funções de selecionar, organizar e transmitir o conhecimento, exercidas nas aulas magistrais no ensino presencial, corresponde em EaD à preparação e autoria de unidades curriculares (cursos) e de textos que constituem a base dos materiais pedagógicos realizados em diferentes suportes (livro-texto ou manual, programas em áudio, vídeo ou informática); a função de orientação e conselho do processo de aprendizagem passa a ser exercida não mais em contatos pessoais e coletivos de sala de aula ou atendimento individual, mas em atividades de tutoria à distância, em geral individualizada, midiatizada através de diversos meios acessíveis. (Belloni, 2012, p. 86).

Para a realização desta pesquisa, optamos por estudar o professor tutor devido ao tipo de trabalho realizado e à proximidade com os alunos no ambiente virtual. Mill (2006) defende que o trabalho docente a distância se caracteriza pelo trabalho coletivo e cooperativo, visto que cada uma das funções (conteudista, tutor ou designer instrucional) é de responsabilidade de um trabalhador diferente ou grupos diferentes de trabalhadores. Assim, o trabalho docente a distância é definido por esse autor como *polidocência*, devido ao caráter coletivo do processo educativo a distância. Insere-se nesse conceito e categoria profissional o professor tutor. Segundo Mill (2014, p.16)

> [...] quando consideramos a docência na EaD como polidocência estamos entendendo-a como uma categoria profissional que extrapola o fazer pedagógico, para além da categoria professoral. Desta forma, não apenas os professores responsáveis pelo conteúdo devem ser considerados como docentes na EaD, mas também aqueles que acompanham os estudantes e aqueles que organizam pedagogicamente os conteúdos nos materiais didáticos para diferentes suportes midiáticos (impresso, virtual, audiovisual etc.) [...] estamos considerando um docente coletivo, que inclui os tutores (virtuais e presenciais) que acompanham os estudos dos alunos [...]

> e outros atores docentes que emergem em resposta à proposta de EaD.

Na modalidade a distância, o trabalho docente possui como processos estruturantes a divisão do trabalho e a desvalorização de força do trabalho. Esse trabalho coletivo, no entanto, é muitas vezes realizado em precárias condições, dependendo da proposta institucional. Essa precarização fica evidenciada na massificação do ensino, na remuneração dos tutores e nas relações de trabalho destes com os demais profissionais nas instituições.

Litwin (2001, p. 99) destaca que, além da diversidade de funções dos tutores, estes devem promover a realização de atividades com os alunos, enviar devolutivas para correção dos erros e não apenas apontar as respostas corretas. Por sua vez, Mill (2014, p. 30) expressa que: “[...] a desvalorização do trabalhador é aumentado pela insegurança, intensificação e precarização do trabalho, que ocorrem em grau imensamente superior ao observado no ensino presencial.”.

Em relação ao trabalho docente do professor tutor na educação a distância, uma das principais causas do processo de precarização por que vem passando o profissional que trabalha nessa modalidade de ensino pode ser atribuída à quantidade excessiva de alunos que cada professor tutor tem que atender, o que configura uma realidade que põe em risco a qualidade da aprendizagem na educação a distância.

A tutoria, muitas vezes, limita-se a ‘tirar dúvidas’ dos alunos, em vista do número excessivo de alunos por curso; no entanto, os tutores são responsáveis pela aprendizagem dos alunos e se tiverem que atender turmas numerosas, isso o torna mais vulnerável a críticas, sem mencionar a questão principal, que é a qualidade da formação.

> No trabalho docente, a precarização pode ser percebida no aumento do número de horas dedicadas pelos professores ao trabalho; no aumento do número de alunos por classe; na falta de uma estrutura adequada para o desempenho da função; na não previsão de carga horária suficiente para estudo e planejamento das aulas; nos baixos salários que são responsáveis por jornadas que, não raras vezes, chegam a 60 horas semanais; na ausência de incentivo à formação em serviço; nos limitados planos de carreira que deixam o professor por anos estagnado no mesmo lugar; na falta de concursos que gera

> contratações precárias; na pressão pela produção científica, no caso das instituições de Ensino Superior. (MENDES, 2013, p. 863)

A baixa remuneração e a não legitimação da função dos tutores pelas instituições, devido à diversidade de atividades que exercem estão expressas nas dificuldades e angústias desses profissionais quando se referem ao seu trabalho, constituindo assim aspectos que configuram um trabalho docente precário.

O tutor possui dificuldade também com relação à administração do tempo para o cumprimento das atividades, acompanhamento dos alunos no ambiente virtual, leitura e correção de textos produzidos pelos alunos em fóruns e *chats*, *feedback* das tarefas e ações para o envolvimento dos estudantes. .

A precarização expressa na fala dos tutores, sujeitos da pesquisa, é caracterizada pelo controle do tempo de trabalho desses profissionais, além da baixa remuneração e da quantidade de alunos designada para cada tutor. Além disso, ressalte-se a necessidade de formação específica com foco nas questões tecnológicas e nos saberes docentes.

CAPÍTULO 4 - PERCURSO DA PESQUISA

Este capítulo traz a metodologia da pesquisa que investigou o trabalho docente e a identidade dos professores tutores do ensino superior. Para a coleta de dados, utilizou-se como instrumento inicial um questionário exploratório (Adendo I) publicado em um fórum de discussão na Internet sobre a tutoria na modalidade a distância, com o propósito de constituir uma maior aproximação com a temática no início das pesquisas e, portanto, conhecer melhor o objeto de estudo.

Segundo Gil (1999, p.128), um questionário pode ser definido como uma técnica que possui o objetivo de "investigar o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc." Stake (2011, p. 111-112) constata também a importância dos questionários nas pesquisas qualitativas, afirmando que:

> Um questionário de pesquisa social é um conjunto de perguntas, afirmações ou escalas (no papel, pelo telefone ou na tela) geralmente feitas da mesma forma para todos os entrevistados. Os dados são transformados em totais, médias, porcentagens, comparações e correlações, tudo se adaptando muito bem em uma abordagem quantitativa. Entretanto, os pesquisadores qualitativos muitas vezes reservam parte de sua investigação para o questionário quantitativo e para os "dados agregados".

O questionário exploratório foi realizado no segundo semestre de 2015 e elaborado com questões abertas, o que permitiu maior liberdade de expressão nas respostas apresentadas (Adendo II) pelos participantes. De acordo com Marconi e Lakatos (1999, p.75):

> As questões abertas permitem ao informante responder livremente, usando linguagem própria, expressando comentários, explicações e opiniões. Porém as respostas dão uma margem maior à parcialidade do entrevistador na compilação das respostas, sendo mais onerosas e demoradas para serem analisadas.

O questionário procurou conhecer as atividades dos tutores, com o objetivo de coletar dados sobre a formação e a identidade dos profissionais, com base nas

seguintes questões: a) Como você se tornou tutor?, b) Como você se vê como tutor?; c) Possibilidades e Dificuldades na tutoria; d) Qual sua formação como tutor?

O questionário exploratório, foi respondido por oito professores formados em diferentes áreas do ensino superior (Licenciaturas em Letras, Matemática, Artes Visuais e Pedagogia; Bacharelado em Administração de Empresas e em, Ciências Contábeis). Para manter o sigilo sobre as pessoas e dados coletados, assim como facilitar a compreensão dos dados, os professores participantes serão indicados como P1 a P8.

Todos foram informados que a identidade dos respondentes seria mantida em sigilo, obedecendo a princípios éticos e, sendo utilizadas somente para o cumprimento da pesquisa em questão. De acordo com Bogdan e Biklen:

> As identidades dos sujeitos devem ser protegidas, para que a informação que o investigador recolhe não possa causar-lhe qualquer tipo de transtorno ou prejuízo. O anonimato deve contemplar não só o material escrito, mas também os relatos verbais da informação recolhida durante as observações. O investigador não deve revelar a terceiros informações sobre os seus sujeitos e deve ter particular cuidado para que a informação que partilha no local da investigação não venha a ser utilizada de forma política ou pessoal.
>
> [...] Ao negociar a autorização para efectuar um estudo, o investigador deve ser claro e explícito com todos os intervenientes relativamente aos termos de acordo e deve respeitá-lo até à conclusão do estudo. (BOGDAN e BIKLEN, 1994, p. 77)

Esse questionário foi desenvolvido, utilizando a plataforma do aplicativo de construção de formulários do Google, localizado no ***Google Docs*** que permite a edição colaborativa de documentos. A facilidade de construção, uso, a apresentação do formulário, a organização e a facilidade na visualização das respostas são algumas das vantagens dessa ferramenta, justificando assim o seu uso nesta pesquisa.

Localizado nos eixos temáticos (formação, profissionalização e identidade docente), o questionário exploratório online foi respondido por oito professores que atuam na modalidade a distância em instituições privadas de ensino superior localizadas na Baixada Santista. Importante ressaltar também a disponibilidade desses professores tutores de participarem da pesquisa, respondendo livremente o

questionário acerca do seu trabalho e como se identificam na profissão em que atuam.

Um perfil dos participantes, professores tutores que atualmente exercem sua atividade na docência do Ensino Superior, aponta predominância do sexo feminino (cinco professoras tutoras). Com relação à faixa etária, seis dos oito sujeitos apresentam entre 35 e 45 anos de idade. Os demais enquadram-se na faixa etária entre 55 e 65 anos de idade.

Em relação à experiência como docente, cinco dos respondentes iniciaram sua atuação no Ensino Superior, ministrando aulas presenciais, por meio de convite ou indicação. Devido a mudanças na estrutura da instituição, passaram a atuar em cursos a distância como tutores. Os demais participantes já trabalhavam na educação a distância e não tinham experiência no ensino presencial.

Em síntese, os sujeitos caracterizaram-se por serem profissionais que têm experiência no Ensino Superior como tutores de cursos a distância, critério que qualificou suas respostas para o andamento desta pesquisa.

4.1 Dados do questionário exploratório

A pesquisa buscou conhecer a formação dos tutores respondentes. Cinco deles afirmaram ser pós-graduados em alguma área específica e, desses cinco, apenas dois informaram possuir especialização em ensino a distância. Em suas assertivas, citaram também a realização de cursos livres de capacitação (AVA's, Moodle, Mídias digitais), muitas vezes ofertados pelas próprias instituições onde atuam.

No entanto, a análise da primeira questão "Como você se tornou tutor?" mostrou que apenas dois dos sujeitos possuíam afinidade com a modalidade a distância. Em relação aos demais, três professores afirmaram ter sido indicados para os cursos e dois deles foram convidados para atuar como tutores, embora não tivessem conhecimentos sobre essa função, o que trouxe dificuldades para a sua atuação.

Belloni (2012, p. 91) corrobora que: “tais dificuldades remetem-nos novamente à questão da inovação em educação e da necessária redefinição da formação dos professores na perspectiva de uma formação profissional mais adequada às mudanças globais da sociedade contemporânea.”

A segunda questão “Como você se vê como tutor?” procurou conhecer a identidade do tutor, sendo que cinco dos professores respondentes citaram a mediação como incentivo à participação e interação do aluno e a orientação em relação às atividades no ambiente virtual de aprendizagem como papeis de grande importância aos alunos.

> Para mim, a tutoria possui uma grande importância na Universidade, pois o auxilio ao aluno faz com que o desafio seja menor. (P2)
>
> A tutoria é um processo de mediação entre o professor e o aluno, meu dever é propor atividades, fóruns, chats e postar artigos e textos que sejam pertinentes a disciplina. Além disso, disponibilizo um horário na semana para poder responder dúvidas e orientá-los na matéria. (P5)
>
> Sou atuante, participativo e procuro mediatizar o conteúdo das disciplinas com os saberes dos alunos. (P7)
>
> Como mediador do conhecimento. Como um professor particular que pode sanar as dúvidas daqueles que buscam uma formação. (P8)

Nestas respostas, acentua-se a importância da mediação na relação do professor-tutor com seus alunos, o que permite maior interação com os discentes, promovendo a discussão e a construção de conhecimento.

Em face das respostas, observou-se a importância de os tutores conhecerem as tecnologias e as mídias interativas, para atuar como mediadores na educação a distância. Essa apropriação, inerente à formação, oportuniza o domínio de novos instrumentos digitais no ambiente virtual de aprendizagem.

Os participantes citaram também dificuldades na sua atuação. P4 expressou “Eu sou uma boa tutora, tento auxiliar ao máximo os alunos, mas poderia ser melhor, se a quantidade de alunos fosse compatível com a quantidade de tutores e eu não tivesse que lidar com uns 3 mil alunos.”. A Professora 3, em sua resposta, enfatizou a necessidade de regulamentação adequada e as problemáticas nas contratações dos tutores:

> Entendo que essa é uma nova profissão que precisa ser regulamentada de forma adequada. As exigências para a função diferem de instituição para instituição. Por exemplo: uma universidade federal exige que o tutor tenha pelo menos mestrado para trabalhar nos cursos indicados. As universidades particulares pedem apenas o curso superior na área. O profissional tutor NÃO precisa ser professor em uma universidade ou faculdade particular. O salário pago por essas universidades geralmente é o mínimo. Vejo uma desordem nas contratações.

Nessa perspectiva, Mendes (2013, p. 864) explica que:

> No EAD, os aspectos referentes aos salários, ao número de alunos por turma, à forma de vínculo empregatício, ao tipo de formação exigida para o exercício da função, ao tempo dedicado ao ensino são facilmente observáveis quando se realiza um levantamento em uma instituição de ensino.

Esses questionamentos vêm ao encontro da formação dos tutores que, muitas vezes, é vista como uma acumulação de cursos livres para capacitação sobre o ensino a distância. No entanto, conforme afirma Litwin (2001, p.103), “O tutor se encontra diante de uma tarefa desafiadora e complexa” e, para exercer competentemente estas funções, necessita de formação especializada.

Sendo essa uma necessidade profissional para a atuação nesta modalidade, a valorização de suas práticas e a construção de sua identidade, é oportuno refletir sobre questões postas por Abdalla (2006, p.45) quando afirma:

> Em outras palavras: a grande questão que precisa ser enfrentada é de como *praticar a busca*, do melhor caminho para *ser e estar* na profissão, na direção de superar as necessidades, transformando as condições de existência. Essa consciência passa, certamente, pela percepção do *mundo que muda* e da *mudança necessária* para se lutar por um mundo desejado e justo. Mas será só isso? Como pensar em sua identidade profissional que seja capaz de refletir sobre tudo isso?

Outra questão da pesquisa buscou saber sobre as possibilidades e dificuldades percebidas pelos tutores como docentes. De forma crítica, a quantidade excessiva de alunos por tutor foi destaque nas respostas. P1 afirmou que “maiores

dificuldades estão certamente relacionadas à quantidade de alunos (em média 5.000 por tutor)". Esta situação pode ser constatada na fala de Silva:

> A avalanche da oferta depara-se fatalmente com professores resistentes à modalidade ou com os excluídos digitais e procura locupletar-se com os chamados "tutores", que proliferam não propriamente com *status* de professor. Mediante alguma desenvoltura operativa com a *web*, o "tutor" sustenta o *boom* da oferta e alimenta a ausência da formação para a docência online, uma vez que não deve atuar como docente e sim como "tira-dúvidas" ou como administrador do *feedback* dos cursistas, em sistemas de tutoria que mais se aproximam da central de atendimento ou do *call center*. (SILVA, 2012, p.12)

Essa educação de massa dificulta as atividades dos tutores, prejudicando o atendimento aos alunos como explicita o P4: "Mas essa é apenas a teoria, na prática ocorre a educação de massa onde em vez de estimular e auxiliar o aluno no processo de ensino aprendizagem eu fico apagando "incêndios" devido a má gestão e a falta de fiscalização dos órgãos competentes."

Nesse caminho, Belloni (2012, p. 87) enfatiza a massificação da educação na educação a distância, correlacionando-a ao ensino presencial:

> Considerando que, de modo geral, os sistemas de EAD lidam com grande número de estudantes, fica clara a necessidade de um processo de trabalho racionalizado e segmentado. A maioria destas funções faz parte do trabalho cotidiano do professor do ensino presencial, só que organizadas de forma artesanal e intuitiva e trabalhando com grupos reduzidos de alunos.

A baixa remuneração e a não legitimação da função dos tutores que não se reconhecem como professores no ensino a distância também foram expressas nas respostas dos participantes da pesquisa que, muitas vezes, não possuem formação específica e sentem-se engessados pelo formato dos cursos.

De forma ampla, P7 citou esses entraves: "Dificuldades: má renumeração, não legitimação da função professor tutor nas IES e grande número de alunos por tutor.". O P4 exprimiu: "Eu trabalho engessada. Quando você aprende sobre EAD você visualiza suas infinitas utilidades, como essa ferramenta é poderosa e como ela

pode disseminar a educação nos mais diferentes lugares e atingir diversas camadas da população.” Para Mendes (2013, p. 864),

> Especificamente no EAD, são criadas as condições para uma mais aguda precarização do trabalho docente, pois a inexistência de uma estrutura física, que limite o número de pessoas em um determinado espaço, parece favorecer o incremento da quantidade de estudantes nessa modalidade, já que estes não são vistos e estão dispersos em ambientes virtuais.

Nas falas dos participantes da pesquisa fica evidenciada a precarização do trabalho do tutor. De acordo com Mill (2014, p. 27), há consenso de que na educação a distância os aspectos de desvalorização do trabalhador configuram-se em maiores proporções do que no ensino presencial, devido à insegurança, à intensificação e à precarização do trabalho docente.

Relacionados a esses problemas estão o reconhecimento da identidade do tutor e a sua valorização. O P2 descreve que “O tutor deve ser valorizado e reconhecido pelo seu trabalho, o que o torna mais disposto a realizado na sua área de atuação.” Ainda na perspectiva de reconhecimento da identidade do trabalho docente, a afirmação de Contreras (2002, p. 235) corrobora com a questão da tutoria que está sendo discutida:

> [...] como se observa, todas essas transformações, tanto da compreensão dos professores e de seu ensino, quanto da perspectiva de mudança que o sistema educativo requer, baseiam-se, de um modo ou de outro, na necessidade de que os professores sejam reconhecidos em seus espaços [...]

Os professores participantes também dimensionaram os problemas quanto às dificuldades dos alunos com o ambiente virtual de aprendizagem e o uso das ferramentas tecnológicas. Como aponta o P8, entre as barreiras existentes no relacionamento com os alunos está “A falta de conhecimento do aluno no uso da plataforma digital [...]. Muitas vezes por conta de problemas no sistema um aluno se aborrece ou só entra em contato com esse propósito.”. Nas palavras do P5:

> A maior dificuldade é o acesso, pois sinto que muitos alunos desconhecem a utilização das ferramentas propostas, uma vez que o

> Ead ultrapassa as barreiras e chega aos lugares mais longínquos, até mesmo aqueles que não têm muita facilidade de manuseio das tecnologias.

As dificuldades apresentadas pelos tutores se relacionam a questões motivacionais e de construção da identidade profissional. Segundo Pimenta (2012, p.20):

> Uma identidade profissional se constrói, pois, a partir da significação social da profissão; da revisão constante dos significados sociais da profissão; da revisão das tradições. [...] Constrói-se, também, pelo significado que cada professor, enquanto ator e autor, confere à atividade docente no seu cotidiano a partir de seus valores, de seu modo de situar-se no mundo, de sua história de vida, de suas representações, de seus saberes, de suas angústias e anseios, do sentido que tem em sua vida o ser professor.

Seis dentre os participantes salientaram a possibilidade de contatos com profissionais do setor acadêmico e a flexibilidade de horários, o que oportuniza maior participação dos estudantes.

Para a continuidade da pesquisa, foi feita a revisão da literatura sobre o tema da investigação, além da pesquisa bibliográfica. A partir das respostas dos sujeitos ao questionário exploratório, a análise das variáveis existentes e a interpretação das respostas, foi elaborado um roteiro de entrevista semi-estruturada (Adendo IV), a ser respondido por seis professores tutores que atuam no ensino superior na modalidade a distância, com o objetivo de compreender questões voltadas à identidade e ao trabalho docente, categorias já presentes na análise das respostas do questionário exploratório. Importante destacar que os professores tutores entrevistados não são os mesmos que responderam ao questionário inicial exploratório. Este fato enriqueceu a pesquisa, visto que apesar dos instrumentos utilizados e dos sujeitos participantes diferentes, vários depoimentos foram ao encontro da problemática apresentada e dos objetivos propostos.

4.2 O desenvolvimento das Entrevistas

Essa etapa da pesquisa foi direcionada para dar voz aos sujeitos, seis professores tutores que atuam em cursos de Graduação no Ensino Superior a distância em instituições de ensino superior da Baixada Santista. Bogdan e Biklen (1994) defendem a utilização de entrevistas em uma pesquisa qualitativa e apontam duas formas para a sua realização.

> Podem constituir a estratégia dominante para a recolha de dados ou podem ser utilizadas em conjunto com a observação participante, análise de documentos e outras técnicas. Em todas estas situações, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo. (BOGDAN e BIKLEN, 1994, p. 134)

As entrevistas (Adendo V) foram realizadas nos meses de maio e junho de 2016, de forma individual em diferentes datas, de acordo com a disponibilidade de cada um dos sujeitos da pesquisa e o cronograma da pesquisa. Da mesma forma que o questionário exploratório, as entrevistas foram elaboradas com questões abertas que permitiam maior liberdade de expressão dos pesquisados. Nesse contexto, Szymanski (2004), enfatiza a importância das entrevistas chamadas por ela de “face a face” na interação com os sujeitos de pesquisa.

> Partimos da constatação de que a entrevista face a face é fundamentalmente uma situação de interação humana, em que estão em jogo as percepções do outro e de si, expectativas, sentimentos, preconceitos e interpretações para os protagonistas: entrevistador e entrevistado. Quem entrevista tem informações e procura outras, assim como aquele que é entrevistado também processa um conjunto de conhecimentos e pré-conceitos sobre o entrevistador, organizando suas respostas para aquela situação. (SZYMANSKI, 2004, p. 12)

A autora destaca, também, a intencionalidade do entrevistador como fundamental para o sucesso desse instrumento na busca de informações e na credibilidade de sua pesquisa para com os entrevistados.

> A intencionalidade do pesquisador vai além da mera busca de informações; pretende criar uma situação de confiabilidade para que o entrevistado se abra. Deseja instaurar credibilidade e quer que o interlocutor colabore, trazendo dados relevantes para seu trabalho. A concordância do entrevistado em colaborar na pesquisa já denota sua intencionalidade [...] (SZYMANSKI, 2004, p. 12)

Já Stake (2011, p. 108) aponta três propósitos para a realização de uma entrevista:

1. Obter informações singulares ou interpretações sustentadas pela pessoa entrevistada.
2. Coletar uma soma numérica de informações de muitas pessoas.
3. Descobrir sobre “uma coisa” que os pesquisadores não conseguiram observar por eles mesmos.

Com base nesses propósitos, Stake (2011, p. 108) acentua o papel do pesquisador que deve construir “perguntas investigativas para esclarecer e refinar as informações e as interpretações.”.

Os locais das entrevistas foram acertados em comum acordo com os entrevistados. Deu-se a liberdade de escolha para os mesmos, possibilitando assim que os tutores se sentissem bem e à vontade para responder as questões da entrevista com tranquilidade e liberdade. Bogdan e Biklen (1994, p. 136) defendem também o sentimento de liberdade e de estar à vontade no desenvolvimento das pesquisas qualitativas. Para eles, “as boas entrevistas caracterizam-se pelo facto de os sujeitos estarem à vontade e falarem livremente sobre os seus pontos de vista”.

Nesse sentido, fica evidente a importância do contexto dos entrevistados. Szymanski (2004, p. 97) compreende que “o contexto diz respeito ao ambiente físico e social da entrevista, e uma atenção especial deve ser dada quanto a garantia de privacidade para que o entrevistado se sinta a vontade para trazer informações pessoais.”.

Para a realização da entrevista, todos os entrevistados foram informados da preservação dos seus anonimatos, assegurando assim a privacidade de cada sujeito da pesquisa, tendo assinado o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Adendo III) e aceitando participar voluntariamente da pesquisa. Todos foram

informados sobre o objetivo da pesquisa voltado para a investigação do trabalho docente dos professores tutores nos cursos de ensino superior a distância.

Para manter o sigilo sobre as pessoas e dados coletados, assim como facilitar a compreensão dos dados, os professores participantes foram indicados como S1 a S6. Todos foram informados de que a identidade dos respondentes seria mantida em sigilo e, obedecendo aos mesmos princípios éticos trabalhados desde o questionário inicial, as entrevistas ocorreram tranquilamente sendo essencialmente utilizadas para o cumprimento da pesquisa em vigor.

O início das entrevistas merece destaque, pois é a partir dele que se desenrola todo o processo investigativo da pesquisa. É neste início que o entrevistador se apresenta e demonstra a importância da fala do entrevistado para o estudo do problema de pesquisa. Corroborando com esta afirmação, Szymanski aponta que as atividades de preparação de uma entrevista oportunizam:

> Um clima de descontração [...] A preparação de uma entrevista é um processo cuidadoso, e esses períodos iniciais não devem ser considerados como “perda de tempo”, pois eles propiciam informações importantes para o pesquisador. (SZYMANSKI, 2004, p. 28)

As entrevistas foram gravadas e logo após transcritas para fins de análise dos dados. Para a gravação utilizou-se de gravador em bom estado e qualidade com potência de captação elevada da voz dos participantes. O gravador é uma ferramenta importante e para seu uso devem-se ter as seguintes preocupações para assegurar a qualidade da entrevista realizada:

> [...] deve ser fácil de operar, em bom estado, e capaz de produzir gravações claras. [...]
> [...] O gravador deve estar a funcionar bem. Precisa de verificar o seu equipamento antes e durante a entrevista. Embora seja incomodativo, a verificação do equipamento pode ser feita de forma casual e vale a pena. (BOGDAN e BIKLEN, 1994, p. 175)

Nas pesquisas qualitativas, a análise de dados deve oportunizar uma diversidade de olhares sobre o conjunto de dados armazenados durante a coleta.

Nesta pesquisa, o processo da coleta ocorreu durante a entrevista dos professores tutores.

Após a transcrição das respostas, foi elaborado um quadro de análise das seis entrevistas (Adendo V). Esse quadro foi importante para a compreensão da fala dos sujeitos. A importância dessa análise se deve pela gama de significados atribuídos aos entrevistados durante suas falas. Nesse sentido, um método muito utilizado na análise de dados é o de análise de conteúdo.

4.3 Categorização

Uma categorização inicial foi realizada com o auxílio do software Atlas TI, ferramenta tecnológica que auxilia na análise do conteúdo da pesquisa qualitativa.

Este software é uma poderosa ferramenta capaz de analisar de forma dinâmica uma diversidade de dados. Sua operação pode ser realizada com diversos tipos de arquivos e produz uma infinidade de relatórios a partir de critérios dados pelo pesquisador usuário do sistema.

O uso da tecnologia, por meio de equipamentos e softwares é uma característica na análise de dados das pesquisas qualitativas atualmente. Nesse sentido, Flick (2009, p. 329) defende que:

> Utilizar programas de computador leva a uma maior transparência a respeito da forma como o pesquisador elaborou e aplicou as categorias no texto analisado (...). esse software permite novas formas de administrar códigos e textos e as conexões entre ambos, proporcionando novas formas de exposição. Ele também auxilia na associação de dados textuais/verbais com dados visuais/não-textuais em uma análise.

Nesta pesquisa, o Atlas TI foi utilizado para uma categorização inicial que favoreceu uma melhor sistematização para o trabalho de análise dos dados. Dessa forma uma organização inicial do material das entrevistas realizadas com os professores tutores e a possibilidade de relacionar as suas ideias por meio de citações e códigos permitiram uma maior visualização das relações estabelecidas nas falas dos sujeitos de pesquisa.

Bogdan e Biklen (1994) defendem a utilização de computadores e softwares para a análise dos dados pesquisados. Para eles (1994, p. 239), “a rapidez com que se consegue escrever as notas e as vantagens na gestão dos dados que o computador proporciona tornam o seu uso imperioso”. Explicitam também como os softwares trabalham para facilitar esta análise por parte dos pesquisadores:

> Como é que funciona a análise de dados assistida por computador? [...] Lê-se os dados várias vezes, com o objetivo de criar uma lista de códigos. Com a ajuda de um dos programas, pode estabelecer os limites ou unidades de dados e atribuir símbolos de código (abreviaturas ou números) a essas unidades. Depois de colocar os símbolos de código no local apropriado nos ficheiros de texto, o computador, utilizando uma instrução própria, extrai cada segmento de palavras a que foi atribuído o mesmo código. Pode rever os seus dados no ecrã do computador ou imprimi-los. Quando os dados são extraídos, o programa indica, automaticamente, a que segmento pertencem (a página e a linha do ficheiro de texto). (BOGDAN e BIKLEN, 1994, p. 241)

Com o uso do Atlas TI, foi possível sistematizar diversos códigos que se relacionavam nas respostas dos seis professores tutores entrevistados. Os códigos identificados foram: afetividade, atendimento ao aluno, convites e indicações, dificuldades, dupla função e divisão de trabalho, ferramentas, formação, identidade do tutor, infraestrutura, oportunidades, precarização, o presencial e a distância, responsabilidades e trabalho docente. Todos esses códigos facilitaram a análise de dados e juntamente com a elaboração posterior de um quadro de análise permitiram a identificação das categorias que norteiam esta pesquisa.

A ferramenta Atlas TI permitiu, ainda que de forma inicial, a análise das entrevistas e de relações entre as falas dos participantes. O objetivo da utilização deste software foi de auxiliar o pesquisador na análise inicial e na identificação dos fenômenos complexos escondidos nos diversos depoimentos que a princípio não estavam estruturados.

4.4 A Análise de Conteúdo

Nas pesquisas qualitativas, a análise de dados deve oportunizar uma diversidade de olhares sobre o conjunto de dados armazenados durante a coleta. Nesta pesquisa, o processo da coleta ocorreu durante a entrevista dos professores tutores.

Após a transcrição das entrevistas e a primeira categorização, foi elaborado um quadro de categorias de análise das seis entrevistas (Adendo V). Esse quadro foi importante para a compreensão da fala dos sujeitos da pesquisa.

A importância dessa análise se deve pela gama de significados atribuídos aos entrevistados durante suas falas. Nesse sentido, um método muito utilizado na análise de dados é o de análise de conteúdo.

A análise de conteúdo é caracterizada como um conjunto de técnicas que tem como objetivo a investigação dos sentidos existentes em algum documento. Bardin (2016, p. 15) descreve as técnicas de análise de conteúdo como sendo

> Um conjunto de instrumentos metodológicos cada vez mais sutis em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a “discursos” (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. O fator comum dessas técnicas múltiplas e multiplicadas – desde o cálculo de frequências que fornece dados cifrados, até a extração de estruturas traduzíveis em modelos – é uma hermenêutica controlada, baseada na dedução: a inferência.

Segundo Franco (2012, p. 21): “O ponto de partida da Análise de Conteúdo é a *mensagem,* seja ela verbal (oral ou escrita), gestual, silenciosa, figurativa, documental ou diretamente provocada. Necessariamente, ela expressa um significado e um sentido.”. No dizer de Bardin (2016, p. 48), a Análise de Conteúdo

> [...] pode ser considerada como um conjunto de técnicas de análises de comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens... A intenção da análise de conteúdo é a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção e de recepção das mensagens, inferência esta que recorre a indicadores (quantitativos, ou não).

A organização dos dados extraídos das entrevistas aplicadas teve como objetivo identificar os professores tutores, delineando seus perfis profissionais e refletir sobre o nível de compreensão que os mesmos possuem do trabalho docente como tutores, suas motivações, angústias, problemáticas e oportunidades que vislumbram.

Após o desenvolvimento do quadro de análises, foi realizada a primeira fase da análise de conteúdo denominada pré-exploração do material ou leitura flutuante do corpus das entrevistas. De acordo com Bardin (1977, p. 96):

> Esta fase é chamada de leitura flutuante, por analogia com a atitude do psicanalista. Pouco a pouco a leitura vai se tornando mais precisa, em função das hipóteses emergentes, da projeção de teorias adaptadas sobre o material e da possível aplicação de técnicas utilizadas com materiais análogos.

Nessa primeira fase, buscou-se identificar o contexto a partir das falas dos sujeitos, com base na técnica de leitura flutuante, segundo a qual diversas leituras do material coletado são realizadas, sem uma obrigatoriedade inicial de sistematização, mas sim com o objetivo de recuperar as ideias centrais e os seus principais significados. Neste ponto, o pesquisador interage de forma intrínseca com o material a ser analisado; o contato com os sujeitos ressurge no pensamento do pesquisador facilitando assim o andamento deste processo. Franco (2012, p. 54) complementa essa ideia ao afirmar que nesta etapa o pesquisador deve entrar em contato com o material a ser analisado, “deixando-se invadir por impressões, representações, emoções, conhecimentos e expectativas.”.

Essa primeira etapa na análise de conteúdo possibilitou ao pesquisador iniciar a captura de pistas e indícios importantes, ainda que de um modo primário. Orientado pelas hipóteses e referencial teórico pesquisado, o segundo momento se caracteriza pelo estudo do material. Nesse momento, é escolhida como unidade de análise a pergunta definidora das categorias. Já no terceiro momento, foi constituída uma interpretação inferencial, utilizando como referência o conteúdo explícito (ou não) registrado das falas professores tutores. Dessa forma, compreende-se que:

> Pertencem, pois, ao domínio da análise de conteúdo todas as iniciativas que, a partir de um conjunto de técnicas parciais mas complementares, consistam na explicitação e sistematização do

> conteúdo das mensagens e da expressão deste conteúdo, com o contributo de índices passíveis ou não de quantificação, a partir de um conjunto de técnicas, que, embora parciais, são complementares. (BARDIN, 2016, p. 48)

A análise de conteúdo tem como propósito efetuar inferências justificadas das mensagens originais do emissor e seu contexto e os impactos dessas mensagens. Bardin (2016, p. 48) considera que: “Esta abordagem tem por finalidade efetuar deduções lógicas e justificadas, referentes à origem das mensagens tomadas em consideração (o emissor e seu contexto, ou eventualmente, os efeitos das mensagens)”. A partir dessas deduções, produzir inferências sobre qualquer um dos elementos básicos do processo comunicativo, apresentados por Franco (2012, p. 26):

> Toda comunicação é composta por cinco elementos básicos: uma fonte ou emissão; um processo codificador que resulta em uma mensagem e se utiliza de um canal de transmissão; um receptor, ou detector da mensagem, e seu respectivo processo decodificador.

Assim, a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados (interpretação) são considerados nas diferentes fases da análise de conteúdo.

A pré-análise é “a fase de organização propriamente dita” (BARDIN, 2016, p. 125); é a etapa constituída pela leitura flutuante (primeiro contato com os textos), a seleção dos documentos (onde constam as diversas opiniões, comentários e reflexões dos professores tutores sobre seu trabalho realizado na tutoria), a referenciação dos índices e a preparação para a manipulação do material.

Para o tratamento, exploração e uso dos dados neste trabalho, foi realizada a análise por categorias. Franco (2012, p. 63) enfatiza a importância desta fase na análise de conteúdo. Para ela “a criação de categorias é o ponto crucial da análise de conteúdo”. No dizer de Bardin (2016, p.147),

> A categorização é uma operação de classificação de elementos constitutivos de um conjunto por diferenciação e, em seguida, por reagrupamento segundo o gênero (analogia), com os critérios previamente definidos. As categorias são rubricas ou classes, as quais reúnem um grupo de elementos (unidades de registro, no caso

> da análise de conteúdo) sob um título genérico, agrupamento esse efetuado em razão das características comuns destes elementos.

A última fase da análise de conteúdo é a fase da inferência; que é um tratamento realizado, permitindo a descrição e a interpretação dos dados da pesquisa.

> Produzir inferências é, pois, *la raison d'etre* da análise de conteúdo. É ela que confere a esse procedimento relevância teórica, uma vez que implica pelo menos uma comparação, já que a informação puramente descritiva, sobre conteúdo, é de pequeno valor. Um dado sobre o conteúdo de uma mensagem (escrita, falada e/ou figurativa) é sem sentido até que seja relacionado a outros dados. (FRANCO, 2012, p. 32)

Dessa forma, foi realizada comparação dos dados da pesquisa, obtidos mediante o discurso dos professores tutores. Essa compreensão do momento da produção dos dados possibilitou o reconhecimento das relações existentes no trabalho dos tutores e na construção de sua identidade como professores na Educação a Distância.

CAPÍTULO 5 – ANÁLISES DAS ENTREVISTAS

Este capítulo apresenta análise das entrevistas realizadas com professores tutores e que buscou identificar como ocorre o trabalho dos tutores, as dificuldades para a sua realização assim como as oportunidades vislumbradas.

Do ponto de vista do pesquisador, realizar uma reflexão sobre a experiência vivenciada enquanto professor tutor da modalidade a distância e oportunizar aos professores tutores meios para a expressão de seus sentimentos, motivações, oportunidades, desejos, vontades, necessidades e dificuldades a cerca do seu trabalho docente é papel desta pesquisa qualitativa. Assim, as categorias surgiram do diálogo com os sujeitos sobre práticas relatadas e suas experiências como tutores, além das suas relações com a revisão de literatura realizada. Isso possibilitou a reflexão apreender os pensamentos, desejos, dificuldades, oportunidades e motivações que surgiram da direta descrição das experiências vivenciadas pelos sujeitos da pesquisa.

O levantamento dos dados nas falas dos professores tutores acerca do trabalho docente foi fundamentado nas categorias: a) **A Formação para Tutoria** (se consideram a formação adequada para sua atuação); b) **A Identidade do Tutor** (se consideram professores ou não) e; c) **O Trabalho do Tutor** caracterizado pela massificação do ensino, baixa remuneração, dupla função, preconceitos, entre outros aspectos.

5.1. Perfil dos Entrevistados

O perfil dos professores tutores entrevistados apresenta as seguintes características: são professores tutores de cursos a distância no ensino superior, sendo quatro do sexo feminino e dois do sexo masculino. Quanto às faixas etárias dos respondentes, uma tutora se enquadra na faixa entre 25 e 35 anos de idade;

três tutores apresentam-se entre 35 a 45 anos e os outros dois alocam-se na faixa etária entre 55 e 65 anos de idade.

Quatro dentre os respondentes iniciaram suas atividades como docentes no ensino presencial; os demais iniciaram suas atividades na educação a distância e nunca tiveram experiência no ensino presencial.

5.2 Dados das Entrevistas

Com objetivo de conhecer como é realizado o trabalho docente na tutoria, foi realizada a pesquisa que contou com a participação de seis professores tutores que foram entrevistados e que responderam a questões onde puderam expressar suas definições e contradições sobre a tutoria em cursos a distância.

A categorização inicial seguida do quadro de análise das entrevistas (Adendo V) permitiu a identificação de quatro categorias que norteiam a pesquisa relativa ao Trabalho Docente do Professor Tutor na Educação a Distância.

Em síntese, a pesquisa está focada em quatro categorias: Formação, Identidade, Trabalho do tutor (dificuldades dos alunos, o trabalho na educação a distância e as oportunidades) e Precarização (massificação do ensino e preconceitos).

5.2.1. Primeira Categoria: A formação para tutoria

Na primeira questão da entrevista, o pesquisador buscou com seus entrevistados as relações existentes entre eles e a educação a distância, procurando saber como surgiu o interesse dos mesmos por esta modalidade e se consideravam sua formação adequada para o trabalho que realizavam.

Tal questionamento se deve pelo fato que, de forma geral, os tutores não passam por uma formação específica para o exercício da tutoria. Nesse sentido é importante ressaltar também que os “Referenciais de Qualidade já mencionados indicam que a formação do tutor deve envolver três dimensões de capacitação: no domínio específico do conteúdo; em mídias de comunicação; nos fundamentos da EAD e modelos de tutoria” (VILARINHO, CABANAS, 2008, p. 485)

De forma geral todos os sujeitos entrevistados já trabalhavam na educação a distância como tutores no ensino superior, sendo que quatro deles iniciaram suas atividades no ensino presencial.

O Sujeito 1 apontou sua entrada na Educação a Distância como um “desafio” que enfrentava devido sua formação inicial em Ciências Contábeis chamada por ele durante a entrevista como “cartesiana”. Desse modo:

> Como havia o interesse pelo Ensino Superior, e a oportunidade em 2014 quando ela veio, ela veio para ser tutor no Ensino a Distância; foi um desafio, porque eu venho de uma área técnica, apesar de ter feito a Licenciatura em Matemática... A exposição técnica é muito grande na Contabilidade. Então eu já tinha um desafio mesmo que fosse no presencial, quanto mais no a distância.
>
> Contudo, eu aceitei o desafio, até mesmo por perceber que havia uma intimidade com as tecnologias. Mas foi uma área que foi me cativando, o ensino a distância, e, que é uma área que hoje eu digo que até prefiro do que o presencial. (S1)

Alguns sujeitos apresentaram em suas falas que o interesse pela educação a distância surgiu durante a formação ou por terem vivenciado em seus estudos temáticas relacionadas ou por terem realizado cursos a distância. O Sujeito 3 afirmou que seu interesse teve início com a Graduação em Letras em curso a distância. “Eu fiz três anos a Licenciatura e gostei muito e me identifiquei com o trabalho dos professores e quis fazer a mesma coisa”. Já o sujeito 5 complementou: “ [...] em 2011 eu fiz uma Pós-graduação pela Universidade Federal de Itajubá que é exatamente em Design Instrucional EAD e isso já me trouxe uma nova visão da educação a distância.”.

Merece destaque também as relações existentes com a formação docente de cada um dos professores tutores. Os professores tutores que já atuaram ou que atuam tanto no ensino superior presencial e a distância definiram em seus depoimentos sua formação como inadequada para a atual atuação na tutoria. De acordo como eles:

> A minha formação é adequada no que tange às especificidades da matéria. Agora no que tange a Didática para atuar no ensino a distância, essa parte eu tive que ir desenvolvendo técnicas próprias

> ou técnicas que foram discutidas com os colegas e ensinadas para eu poder desenvolver a minha aula que seja efetiva. (S1)
>
> [...] eu fui ao EAD, eu fui muito na raça, eu não tive nenhuma formação específica. Agora o que eu tenho são alguns cursos, mas que está mais vinculado a questão da utilização Moodle, que também a gente aprende na prática. Eu não tive nenhuma formação para eu saber produzir material, eu não tive nenhuma formação para eu saber como me portar para gravar aulas, o que eu tive foram orientações gerais e pontuais (S4)
>
> [...] como eu comecei a trabalhar, eu fui procurando cursos que me ajudassem inclusive nesse relacionamento virtual que nós nunca tivemos. E as dificuldades foram imensas, porque nem o aluno sabia como tratar o professor e de que forma ele poderia entrar, e de que forma ele poderia pedir. (S2)
>
> E, nem nós sabíamos de que forma nós poderíamos dar a orientação adequada. Então eu e os outros professores, todos nós começamos a procurar as melhores formas para podermos trabalhar com os alunos. E aí, eu comecei a fazer diversos cursos voltados a essa área, a área da tutoria, a área do ensino a distância para poder ajudar os alunos, porque o problema da comunicação era muito grande mesmo. (S2)

Diferentemente das falas acima apresentadas, os professores tutores que somente atuam na educação a distância julgam sua formação como ideal para o seu trabalho. Assim, questiona-se: a formação desses sujeitos realmente é adequada para o trabalho docente que realizam na educação a distância? De acordo com Vilarinho e Cabanas (2008, p. 483),

> [...] o tutor deve ter uma formação que lhe garanta conhecer em profundidade: (a) a disciplina que vai tutorar; (b) as possibilidades de intervenção didática específicas para a modalidade a distância, o que significa domínio de estratégias de ensino-aprendizagem; e (c) as diferentes tecnologias que serão usadas no processo, particularmente suas possibilidades e limitações.

As demais questões da entrevista buscaram entender como os professores tutores compreendem o trabalho que realizam na educação a distância, suas motivações, oportunidades, anseios e dificuldades encontradas.

5.2.2. Segunda Categoria: A Identidade do Tutor

A entrada dos tutores na educação a distância deu-se, em sua maioria, por meio de convites e/ou indicações, conforme afirma o Sujeito 4:

> A coordenação do curso da instituição soube de mim e da minha formação por terceiros e acabou chegando até a mim e me ofereceu para eu produzir o material da disciplina de sociologia, que é a minha área, então eu já dava aula de sociologia no presencial a um tempão, ai eu aceitei.

Já, o sujeito 3 no momento em que realizou seu curso a distância, deixou claro para a coordenação do referido curso a sua intenção de atuar na modalidade a distância e quando houve a oportunidade na instituição de ensino foi convidado para a mesma:

> Como eu já tinha estudado no curso a distância. Eu me formei no curso a distância, eu manifestei o meu interesse para a coordenadora do curso de Letras. Mandei meu currículo e falei: “Olha eu gostei muito do curso, eu gostaria de fazer a mesma coisa. A hora que abrir uma vaga eu gostaria que vocês me chamassem.”. E foi o que aconteceu, quando teve uma vaga disponível eles me chamaram.

Estas falas demonstram que não há critérios para a contratação de tutores em instituições de ensino superior particulares, considerando que os sujeitos da pesquisa atuam nessa categoria institucional. Ainda nesse ponto, é importante entender que:

> [...] torna-se necessário estabelecer critérios para a escolha do tutor. Assim, é preciso, que ele seja graduado na área específica do curso no qual irá atuar, pois o domínio dos conteúdos a serem tratados permite aprofundamento das discussões, indicações de leituras, procedimentos de estudos, esclarecimento de dúvidas. Tais ações caracterizam uma boa docência e são essenciais para a aprendizagem. (BORTOLOZZO, BARROS e MOURA, 2009, p. 6164).

O tipo de trabalho e a atuação precarizada que caracteriza a educação a distância em instituições particulares e até em instituições públicas contribuem para que tenham dificuldade em identificar-se como professores. Isto fica evidenciado nas falas dos próprios tutores que destacam: “O tutor necessariamente nos moldes da instituição onde eu trabalho, ele não necessariamente é professor” (Sujeito 1). Este participante complementa que as dúvidas das disciplinas são dirimidas “diretamente com o professor” e não com o tutor, o que intensifica um distanciamento entre as atividades realizadas pelo professor tutor e o professor da disciplina. Porém na continuidade de sua entrevista o mesmo sujeito afirma que se identifica como professor tutor com base na relação teoria-prática-reflexão que representa um grande desafio nas atividades que realiza junto aos seus alunos:

> Eu me identifico como docente, até mesmo porque eu tenho a responsabilidade dentro das possibilidades do EAD de tentar fazer a triangulação teoria-prática-reflexão com o meu aluno que está ali. Que seria o grande desafio. (S1)

No dizer de Silva (2012, p. 45):

> [...] é da competência do professor-tutor no desenvolvimento da sua atuação docente: mediar o processo pedagógico junto aos estudantes geograficamente distantes, esclarecimento de dúvidas por meio dos recursos previstos no projeto pedagógico, promoção de espaços de construção coletiva de conhecimento, seleção do material de apoio e sustentação teórica dos conteúdos, participação das atividades de aprendizagem junto com os docentes.

O referido autor ainda enfatiza que, em diversas referências, o professor tutor recebe várias caracterizações: “Partindo deste pressuposto, este papel passa a ser pensado e descrito em algumas literaturas como o facilitador, o animador do ambiente ou até mesmo como a ponte entre a instituição e o aluno” (SILVA, 2012, p. 76). Além disso, traz uma crítica em relação à falta de estudos e discussões sobre o tutor como “o sujeito da construção do processo de ensino e aprendizagem nos AVEAs [...]”. Considera, assim que a atuação dos tutores “nestes ambientes vem extrapolando os planejamentos para sua atuação descrito nos projetos dos cursos, bem como, a própria função descrita nos documentos oficiais” (SILVA, 2012, p. 76).

A identidade docente também foi destacada pelos demais sujeitos da pesquisa. O Sujeito 2 é enfático ao afirmar que o tutor “é um professor” e que se identifica “muito mais como professora do que exatamente como tutora”.

> A formação não se constrói por acumulação (de cursos, de conhecimentos ou de técnicas), mas sim através de um trabalho de reflexividade crítica sobre as práticas e de (re)construção permanente de uma identidade pessoal. Por isso é tão importante investir a pessoa e dar estatuto ao saber da experiência. (NÓVOA, 1995, p.25).

Para o Sujeito 3, “O tutor definitivamente é um professor”, porque “ Ele tem que ter o mesmo conhecimento do professor do presencial. [...] eu considero o tutor como um mediador mesmo do conhecimento do aluno [...]”.

O Sujeito 4, por sua vez, certifica sua identidade docente independente da atividade ou tarefa que realiza como professora tutora na instituição de ensino em que atua. Este sujeito atua também no ensino presencial e assevera que não identifica diferenças entre sua atuação no ensino presencial e a distância. Para ele: “Isso não me faz menos professora, eu sou a mesma professora.”. E corrobora que:

> Sou independente da condição em que eu estou, se eu estou corrigindo atividade, se eu estou fazendo prova, se eu estou preparando material escrito, material para gravar. Independente da tarefa que eu tenho no EAD, eu sou professora. (S4)
>
> Na minha atuação não há distinção da minha atuação de Sujeito 4 tutora do Sujeito 4 professora. Eu sou uma professora tutora. Eu sou uma professora EAD. (S4)

No seu depoimento, o Sujeito 5 apresenta dificuldade em se identificar como docente na educação a distancia. Para ele “o tutor não tem rosto” e, de forma crítica, conclui que o tutor “[...] não é corpóreo. Ele é abstrato.” E devido a esta dificuldade de visualização/identificação do tutor, este sujeito não considera o tutor como professor no ensino a distância: “[...] ele tem que dar o caminho, porque ele não é o professor detentor do conhecimento”.

“Pra você ser tutor também deve ser professor”. Este pré-requisito é citado pelo Sujeito 6 que justifica:

> O professor ele ensina, ele aperfeiçoa, ele mostra, ele facilita tudo

> aquilo que é útil dentro daquele conteúdo, dentro daquela disciplina. O tutor faz o mesmo papel, só que o tutor, os alunos já tem acesso ao conteúdo. Então eles vêm até o tutor para tirar dúvidas, para pedir comentários, opiniões de certos conteúdos que eles não conseguiram entender, não conseguiram compreender. Então, o papel do tutor é facilitar esse conteúdo, proporcionando aí, retirando-se as dúvidas que ficaram pendentes.

A justificativa acima reforça a identidade docente do professor tutor. Ao ser questionado se identificava suas ações como inerentes à docência, o sujeito afirmou que se identificava como docente nas instituições onde trabalha, relacionando esta identidade com o conhecimento necessário para atuar nas disciplinas ministradas e à necessidade como tutor de adentrar o mundo dos alunos para auxiliá-los em suas dificuldades. Além disso, também exemplificou este trabalho como tutor na disciplina de Língua Portuguesa que ministra na instituição:

> Eu acho que, como eu falei anteriormente, o tutor ele é virtual, ele facilita virtualmente. Mas para você ser tutor, você tem que dominar aquele conteúdo de outras vertentes, de outras formas, tem que ser informado né. Saber também, mais ou menos, as vezes se teve uma variação linguística; porque as vezes a pessoa tem uma formação, de uma variação social, veio de outro lugar, de uma outra formação, então normalmente não consegue entender, então você traz pro mundinho dela e facilita. Então eu acho que o professor é quem tem essa habilidade.

Com esta fala fica destacada a importância do trabalho realizado pelo professor tutor em seus cursos.

5.2.2.1 Presencial x Distância

Os professores tutores entrevistados que atuam no ensino presencial e a distância, por diversas vezes durante a entrevista, fizeram comparações sobre o trabalho docente no presencial e a distância, onde o tempo e o espaço diferentes contrastavam nas duas modalidades de ensino.

O tempo de resposta das tarefas dos alunos é diferente foi o destaque dado pelo Sujeito 1 que argumentou que, na educação a distância, o professor tutor

necessita aguardar o contato do aluno. diferentemente das aulas presenciais onde este contato acontece no momento das aulas. Salientou que:

> O tempo de resposta é diferente. A distância você não tem o mesmo time do aluno, então você posta uma mensagem e você fica aguardando que ele visualize para que então ele possa te dar o retorno. No presencial não, você tem a resposta ali no momento em que a dúvida acontece.

O Sujeito 2, ao confrontar as duas modalidades, afirma que de maneira completamente diferente do que acontece no ensino presencial e a distância, apesar de ter a mediação como uma das principais características nas atividades dos professores tutores:

> Você tem 25 alunos falando na sala de aula e nem sempre os 25 alunos estão com o mesmo entendimento. Falam ao mesmo tempo, têm dificuldades e têm entendimentos completamente diferentes e você tem que dar esse feedback para cada um.

Este sujeito defende que, no presencial, a mediação ocorre diferentemente. Presencialmente “na mediação pouco o outro transmite para mim”, sendo o inverso do que ocorre a distância, onde é necessário realizar a realimentação das informações e atividades a todos os alunos em diversos momentos.

Critica também o funcionamento dos cursos a distância nas instituições de ensino superior, que não oportunizam tempo necessário para o feedback a todos os alunos. No ensino a distância o feedback é fundamental para o desenvolvimento das comunicações e das atividades dos alunos. No ensino presencial o mesmo no ocorre, mas para o Sujeito 2, algumas distorções são presentes:

> A outra questão é que dentro da sala de aula nem sempre você tem a possibilidade de dar feedback individual, raramente você da feedback individual. No virtual você tem que dar um feedback individual. O tempo do feedback individual é completamente diferente do tempo presencial e esse tempo as universidades não dão. Nem as universidades, nem as escolas, ninguém dá. Então é assim, isso falha, isso o aluno sente e isso a gente sente também porque o tempo hoje é importante dentro de um ensino virtual. E aí, como todos têm tempo, eles querem o mesmo tempo do presencial pro virtual, aí o tempo pro virtual acabou se tornando curto e se tornou inadequado, não é viável e aí você acaba tendo essas distorções.

Importante destacar que o Sujeito 2 faz uma crítica ao tempo dado pelas instituições para o feedback individual dos alunos. Essa atividade é fundamental para garantir a participação e o desenvolvimento de todos os alunos nos cursos a pois incentivam o diálogo dos estudantes e a interação entre eles no ambiente virtual. Segundo Moore e Kearsley (2008, p. 251), o diálogo construído entre professores e alunos oportuniza maior autonomia dos alunos no processo de aprendizagem.

Em relação ao trabalho docente realizado a distância e comparado ao presencial, o Sujeito 5 afirma que os professores tutores trabalham de forma engessada na educação a distância, posto que têm a obrigação de respeitar roteiros preestabelecidos e tempos determinados para a realização das atividades. Ele explana que:

> Diferentemente de uma sala de aula, que você consegue sentir o nível de entendimento dos alunos e você pode até mudar um trajeto. Você pode voltar um pouquinho e tal, diferentemente do EAD. No EAD não, o EAD é engessado, ele tem que seguir aqueles roteiros. Então você tem que aprender que aquela passagem de professor presencial para tutor ela é muito complicada.

Os conteúdos trabalhados também são passíveis de comparação pelo Sujeito 2. De forma objetiva, afirma que os conteúdos não podem jogados “na cara de um aluno quando você está dentro de uma sala de aula”, seja no presencial ou a distância.

Novamente criticando a educação a distância, complementa que nas salas de aula, os professores possuem o “discernimento para saber que em determinado momento você tem que voltar no conteúdo, ou que naquele momento você pode seguir adiante.”. Ainda caracteriza a educação a distância como uma modalidade que constrói um “gelo” e distanciamento dos seus alunos, posto que, para ele, uma rigidez existe no tratamento dos conteúdos: “O conteúdo é esse, quem aprendeu, aprendeu; e quem não aprendeu, dane-se.”

Este distanciamento conquistado pela rigidez no tratamento dos alunos precisa ser dirimido na educação a distância, para que eles possam sentir-se integrantes do processo e acolhidos na construção de seu próprio conhecimento. Nesse ponto, cabe ao professor tutor construir estes laços e, de forma afetiva,

desenvolver seu trabalho docente para atingir a todos os alunos no ambiente virtual. De acordo com Tardif:

> Nesse tipo de atividade, a personalidade do trabalhador, suas emoções, sua afetividade fazem parte integrante do processo de trabalho: a própria pessoa, com suas qualidades, seus defeitos, sua sensibilidade, em suma, tudo o que ela é, torna-se, de certa maneira, um instrumento de trabalho. Nesse sentido ela é um componente tecnológico das profissões de interação. Essa tecnologia emocional é representada por posturas físicas, por maneiras de estar com os alunos. (TARDIF, 2002, p. 142).

Devido às diferentes entre modalidades de ensino, para os entrevistados o trabalho docente é questionado no que tange às inúmeras tarefas que o tutor precisa realizar. Isso faz com que muitos não se identifiquem como professores.

5.2.2.2 Percepções sobre a tutoria

Perguntados sobre “o que é ser tutor para você”, observou-se que a maioria dos sujeitos da pesquisa consideram o tutor um professor, não identificando distinções entre o trabalho do tutor e do professor. Destaco, do conjunto de respostas, as afirmações:

> O tutor definitivamente é um professor. Porque ele tem uma formação, ele tem que ser licenciado. Ele tem uma formação de professor (S3).
>
> Eu acho que pra você ser tutor também deve ser professor. O professor ele ensina né, ele aperfeiçoa, ele mostra, ele facilita tudo aquilo que é útil dentro daquele conteúdo, dentro daquela disciplina. O tutor faz o mesmo papel, só que o tutor, os alunos já tem acesso ao conteúdo. Então eles vêm até o tutor para tirar dúvidas, para pedir comentários, opiniões de certos conteúdos que eles não conseguiram entender, não conseguiram compreender. Então, o papel do tutor é facilitar esse conteúdo, proporcionando aí, retirando-se as dúvidas que ficaram pendentes (S6)

No entanto, outros aspectos estão evidenciados nas respostas, entre eles: a) a mediação; b) o fato de o tutor não ter formação em Pedagogia; c) o tutor como uma figura abstrata.

> O tutor é aquele que tem uma relação intimista com o aluno no ambiente. Então ele é a figura que vai estar explicando as disciplinas, explicando como é o funcionamento das atividades, ele vai estar ali a todo momento incentivando o aluno, ele vai estar a todo momento informando o aluno com respeito aos prazos. Então, ele é aquele mediador e até um pouco animador da plataforma naquela disciplina.(S1)

> [...] pra que você pudesse colocar um tutor, ele teria pelo menos que ter um curso de Pedagogia, eu acho que isso seria essencial, para que ele pudesse se tornar tutor. (S2)

> Só que ao se tornar tutor, você dá orientação ao aluno. Ao dar orientação ao aluno, sem ter um pré-requisito, você acaba... não conseguindo oferecer ao aluno aquilo que ele precisa. Então, o que é que ocorre, o ensino a distância é dividido em duas partes: o tutor e o professor. Sendo o professor aquele que coloca apenas conteúdo.(S2)

> Diferentemente de um curso a distância, onde o tutor não tem rosto. Você está entendendo? Ele não é corpóreo. Ele é abstrato (S5)

Observa-se nas respostas apresentadas que a maioria dos sujeitos da pesquisa considera o tutor um professor. O sujeito 2 afirma de forma objetiva: “Eu entendo que o tutor é um professor”. O sujeito 4 complementa dizendo que não visualiza diferenças entre o trabalho do tutor e do professor, não identificando distinções entre elas.

Litwin (2001, p. 98-99) não visualiza diferenças nas figuras do professor e do professor tutor, visto que “tanto o tutor como o docente são responsáveis pelo ensino, pelo bom ensino, e nesse aspecto não há distinções importantes no sentido didático”.

O Sujeito 3 complementa essas afirmações, apresentando algumas características que para ele são inerentes à função docente: apropriação dos conteúdos; obtenção de conhecimento da disciplina onde atua e a mediação do conhecimento do aluno. Aliando-se a estas características, o Sujeito 6 corrobora o papel dos professores tutores, ao afirmar:

> Eu acho que pra você ser tutor também deve ser professor. O professor ele ensina né, ele aperfeiçoa, ele mostra, ele facilita tudo aquilo que é útil dentro daquele conteúdo, dentro daquela disciplina. O tutor faz o mesmo papel.

Alguns sujeitos trouxeram contradições no entendimento do que é ser tutor e na identificação desse profissional como profissional docente em suas atuações. Essas dificuldades de definição da tutoria ficam explícitas na fala do Sujeito 3 que inicialmente conceitua as atividades do tutor como as de um professor e, no final de sua fala, se contradiz sugerindo que: “O tutor não está lá para ensinar, mas sim, para guiar o aluno no aprendizado dele. Então... Mas sim é um professor sim.” O Sujeito 1, por sua vez, afirma que o “professor pode ser tutor” e acrescenta que esse papel está atrelado à forma como a instituição de ensino compreende essas funções.

A pluralidade de percepções sobre a tutoria está intrinsecamente ligada às diferentes funções do tutor que pode ser também exercer funções técnico-administrativas, além da mediação e autoria,conforme afirmou um dos entrevistados:

> Ele tem que ter uma relação mais de administrativo - tecnológico do que necessariamente da disciplina do que necessariamente da disciplina, tanto que se o tutor receber uma questão muito focada da disciplina, ele repassa para o professor da matéria. Ele seria o apoio. O tutor ele vai estar ali apoiando o professor em questões técnico-administrativas e tecnológicas. (S1)

Na instituição onde o Sujeito 1 trabalha, o tutor não necessariamente é um professor; para ele, o tutor “seria o apoio” para os alunos e não apenas exercer uma função técnico-administrativa. De acordo com o Dicionário Eletrônico Houaiss, o tutor é o *defensor*, *guarda*, *protetor*. Esses significados trazem, de forma intrínseca, a definição de tutela, de proteção a uma pessoa necessitada. Essa tutela ou proteção é relacionada, na educação a distância, ao auxílio dado aos alunos no ambiente virtual de aprendizagem. No entanto, as instituições de ensino podem ter suas próprias especificidades dependendo do modelo de tutoria proposto para os cursos a distância. De acordo com Mill (2006, p. 73):

> Por tutores virtuais estamos compreendendo os trabalhadores da educação a distância que realizam suas atividades por meio de tecnologias de comunicação a distância: telefonia regular ou “0800”, videoconferência, ambientes virtuais de aprendizagem (AVA), material escrito (livros-texto), entre outros. No acompanhamento

> pedagógico, o tutor virtual auxilia os alunos, a distância, no processo de construção do conhecimento. A comunicação entre tutores virtuais e alunos é estabelecida por meio do emprego pedagógico de tecnologias desenvolvidas com finalidades diversas aos propósitos educacionais.

Em suas atividades, o professor tutor auxilia seus alunos no esclarecimento de dúvidas, atuando como guias do curso junto aos discentes. Nesse papel como mediador do processo de ensino e aprendizagem, o professor tutor incentiva a continuidade dos alunos nos cursos, estimulando a participação e o prosseguimento ao mesmo tempo em que realiza o processo avaliativo.

No que se refere à formação do tutor, este deve estar apto a entender, melhorar, enriquecer e aprofundar a proposta pedagógica oferecida pelos materiais de ensino (LITWIN, 2001). Importante destacar a forte exigência que existe para o trabalho do professor tutor, visto que necessita de uma excelente formação acadêmica e uma formação pessoal que trabalhe a diversidade existente e a interação com os alunos.

Nas repostas dos sujeitos, observou-se que parte deles compreende a importância de uma formação que atenda às necessidades de atuação dos professores tutores. O sujeito 2 afirma que, para atuarem, os tutores necessitam de pré-requisitos que, para ele, é o curso de Pedagogia, considerado essencial para o trabalho como professor tutor.

Das respostas apresentadas, dois dos sujeitos citaram a mediação como incentivo à participação e interação do aluno e a orientação em relação às atividades no ambiente virtual de aprendizagem como papéis principais que desempenharam e de grande importância aos alunos. O sujeito 1 defende que o professor tutor é “aquele mediador e até um pouco animador da plataforma [...]” e, o sujeito 3 considera o tutor como “mediador mesmo do conhecimento [...]”.

A classificação dada pelo Sujeito 1 do professor tutor como mediador e animador dentro do ambiente virtual vai ao encontro do que coloca Amarilla Filho. Este autor defende a existência de elementos que explicam as dificuldades do professor na Educação a Distância:

> Primeiro, entender a capacidade de produção, compreensão e gestão do conhecimento. Segundo, a compreensão do próprio papel do professor dentro do processo de ensino, da sua importância não apenas como mediador, facilitador, orientador do processo educativo, mas como animador e criador de possibilidades de aprendizagens. Por último, para o aluno, é a compreensão de que ele não faz mais parte de um modelo que recebe o conhecimento pronto, mastigado, orientado; mas que, em si mesmo, ele é o próprio construtor do seu conhecimento, cujo desafio é a percepção necessária da própria autonomia, da autodeterminação e da autodisciplina. (AMARILLA FILHO, 2011, p. 50)

Nas falas dos entrevistados, acentua-se a importância da mediação na relação do professor-tutor com seus alunos, o que permite maior interação com os discentes, promovendo a discussão e a construção de conhecimento. Segundo Palloff e Pratt (2002, p. 47):

> Incentivar a discussão assincrônica [i]é a melhor maneira de sustentar a interatividade de um curso on-line. Uma vez que os alunos determinem um ritmo e comecem a interagir ativamente, eles assumirão a responsabilidade de sustentar esse contato, seja pela interação social, seja como uma resposta às perguntas para discussão enviadas pelo professor.

Para Pierre Lévy (2000, p. 201), para que a interação/mediação se realize

> É preciso superar a postura ainda existente do professor transmissor de conhecimentos. Passando, sim, a ser aquele que imprime a direção que leva à apropriação do conhecimento que se dá na interação. Interação entre aluno/aluno e aluno/professor, valorizando-se o trabalho de parceria cognitiva;...elaborando-se situações pedagógicas onde as diversas linguagens estejam presentes. As linguagens são, na verdade, o instrumento fundamental de mediação, as ferramentas reguladoras da própria atividade e do pensamento dos sujeitos envolvidos.

A mediação é fundamental nas ações do professor-tutor na sua interação com os discentes. Essa mediação/interação é definida por Belloni (2012, p. 58) e relacionada ao professor-tutor como:

> [...] A interação entre o professor e o estudante ocorre de modo indireto no espaço (a distância, descontígua) e no tempo (comunicação diferida, não simultânea), o que acrescenta

> complexidade ao já bastante complexo processo de ensino e aprendizagem na EAD.

Tardif e Lessard (2014, p.193) enfatizam que: “Esse conjunto de obrigações e exigências torna, assim, o trabalho docente cotidiano complexo, dinâmico, fluído, em que o elemento humano predomina pelas interações personalizadas com os alunos”.

Dessa forma, fica evidente que os tutores precisam se apropriar, além dos conhecimentos pedagógicos, da tecnologia e das mídias para atuarem como mediadores na aprendizagem dos alunos. Essa apropriação está intrínseca na sua formação, que ganha diversas possibilidades educativas no uso das tecnologias de informação e comunicação, oportunizando o domínio de novos instrumentos digitais no ambiente virtual de aprendizagem.

Todos os questionamentos sobre este profissional vêm ao encontro da sua formação como tutores que, muitas vezes, é definida como uma acumulação de cursos livres, capacitações sobre o ensino a distância. Para exercer competentemente estas funções, necessita de formação especializada.

5.2.3. Terceira Categoria: O trabalho do tutor

Durante a entrevista, os sujeitos da pesquisa foram questionados com relação ao trabalho realizado na tutoria as responsabilidades que possuem nos cursos em que atuam.

Em suas respostas diversas variáveis foram apontadas e relacionadas ao trabalho docente realizado pelo tutor na educação a distância. Dentre estas variáveis, podem ser destacadas as ferramentas utilizadas na realização do seu trabalho com os alunos e as responsabilidades que identificam nas suas ações, questões relativas ao atendimento com os alunos e afetividade. Dificuldades também foram apontadas em relação à precarização do trabalho na educação a distância e problemas no atendimento aos alunos.

Atividades propostas, avaliações, a construção de fóruns, chats, a utilização do email e diversas outras ferramentas são algumas das atividades realizadas pelos sujeitos pesquisados para o desenvolvimento de suas atividades, atendimento dos

alunos e compreensão de suas dificuldades na aprendizagem.

> eu tenho que instituir algumas atividades que são propostas; atividades que algumas são avaliativas, outras não, são atividades de reflexão da matéria. (S1)
>
> Nós temos na instituição algumas atividades propostas. Dentro dessas atividades nós temos cinco exercícios que são questões objetivas valendo pontos. Claro que são pontos menores. Nós temos que instituir dois fóruns em dois momentos, um chat e uma avaliação essa sim presencial. (S1)
>
> [...] a responsabilidade de criar também essas atividades. Essas atividades, elas são feitas dentro de critérios, de objetivos, de ações de conteúdo da disciplina. Na questão dos fóruns, eu tenho a liberdade de escolher um assunto, uma temática que esteja em voga naquele momento. Seria uma discussão aberta, onde cada resposta complementaria a resposta anterior, assim, fazendo textos em coautoria. (S1)
>
> [...] eu conto com uma ferramenta chamada livreto aonde eu posso colocar artigos, também posso postar vídeos independente das vídeo-aulas são vídeos complementares. Posso estar também colocando uma ferramenta chamada Wiki que seria uma questão aberta como se fosse um fórum, contudo ela é feita de forma colaborativa e não avaliativa e também as próprias atividades. Elas têm o cunho de fazer com que o aprendizado ocorra. (S1)
>
> A outra responsabilidade é o fórum. Inventaram um fórum de discussão que é a única forma de fazer com que... de saber se o aluno entendeu ou não. Então o que acontece: Depois da leitura do conteúdo se faz um fórum de discussão. Então nesse fórum de discussão se dá um tema. Nesse tema o que o tutor verifica... Se o aluno está participando ou não, se o aluno fez a leitura, se o aluno entendeu, se o aluno consegue argumentar. Então quais são os meus critérios: eu verifico se ele tem possibilidade de fazer qualquer alguma argumentação, se ele compreendeu o conteúdo, se ele sabe interpretar o conteúdo, quais são as dificuldades. (S2)
>
> [...] eu tenho o e-mail e tenho contato dentro do Moodle. Por exemplo, quando é Moodle, aí o contato que é feito vai direto para o e-mail do aluno, vai direto para a plataforma, aí o aluno acessa a plataforma. Se ele não acessar aí eu entro com o e-mail. (S2)
>
> A gente da uma orientação, mas dentro das salas a gente tem os fóruns que servem tanto como fórum de instrução como debates. E esses fóruns visam propiciar um debate antes da atividade. Muitas vezes eles funcionam como atividade também. (S3)

Outras ferramentas também foram citadas como fundamentais para o trabalho junto aos alunos no Ambiente Virtual de Aprendizagem. O uso de filmes e imagens

foi colocado como instrumento de aproximação e contextualização das disciplinas na realidade dos alunos. Dessa forma, amplia-se o universo de aprendizagem dos alunos com a diversidade de ferramentas:

> Postar filmes, então, por exemplo, um filme para que ele possa entender. Como o aluno tem muita dificuldade de leitura, então o que todo mundo tem feito, eles colocam filmes, charges, gravuras, pintura para auxiliar o aluno a entender o texto. Porque tudo isso é considerado texto. A pintura, a gravura a charge e o filme são todos considerados textos. Então o que eles fazem, eles colocam diversas formas textuais para que o aluno possa compreender o conteúdo que está sendo dado para que ele não fique só na leitura que aí isso fica cansativo e ele desiste. (S2)

Atividades avaliativas também são apresentadas como ferramentas utilizadas. Debates em fóruns avaliativos, atividades dissertativas e extracurriculares são mencionadas como principais para situar o aluno nos conteúdos trabalhados e na troca de informações com os demais alunos participantes dos cursos.

> Mas a gente tem uma atividade dissertativa, mesmo de múltipla escolha. Aí, antes de o aluno ir para esta atividade, a gente promovia debates nos fóruns para que o aluno se situasse e soubesse o que ia ser exigido dele. Então basicamente os fóruns, atividades complementares também que é uma parte separada onde o aluno faz atividades extracurriculares para complementar a nota dele. Essas seriam as ferramentas.

A mensagem passada aos alunos na educação a distância também ganhou destaque e segundo o Sujeito 4, a experiência adquirida no seu trabalho como tutor fez com que identificasse melhores práticas para a sua atuação. Para ele, com o trabalho de tutoria foi “percebendo que tipo de atividade que dava mais certo, qual a melhor maneira de abordar os alunos dependendo da situação”. Ele ainda acrescenta que o mais difícil no seu trabalho como professor tutor foi “aprender a passar a mensagem”, pois para cada momento existe uma forma de contato com o aluno: “quando você esta mandando uma mensagem para anunciar os prazos tem um jeito de falar, quando você esta chamando os alunos para participar de um fórum, de um chat, tem outro jeito de falar.”.

Com as ferramentas acima apresentadas, fica evidenciada a necessidade do conhecimento das novas tecnologias de informação e comunicação, visto que para o

acesso ao ambiente virtual de aprendizagem (AVA) e a utilização de e-mails é necessário algum conhecimento do uso do computador.

Importante salientar que, na fala dos professores tutores, o uso das ferramentas tecnológicas existentes no AVA tem como objetivo principal a participação dos alunos no decorrer das atividades e a permanência dos mesmos no curso. Sendo assim, o incentivo pela interação do aluno com todos os demais participantes nas salas virtuais e a continuidade nos cursos por parte dos mesmos são estimulados.

O entendimento da disciplina, a mediação e o acolhimento ganham destaque no exercício profissional dos professores tutores que realizam seu trabalho em ambientes virtuais de aprendizagem e buscam maior aproximação dos alunos :

> A tutoria ela está bem relacionada com a mediação. O tutor é aquele que tem uma relação intimista com o aluno no ambiente. Então ele é a figura que vai estar explicando as disciplinas, explicando como é o funcionamento das atividades, ele vai estar ali a todo momento incentivando o aluno, ele vai estar a todo momento informando o aluno com respeito aos prazos. (S1)
>
> Então a minha responsabilidade, entra como mediador nos fóruns [...] S1)
>
> Então a todo o momento eu envio mensagens para os alunos, eu tento informar tudo o que está acontecendo dentro da universidade, todas as matérias... Perdão, todas as atividades que estão para abrir ou para fechar, novidades, mensagens com temas do momento, reportagens. Eu tento fazer com que o aluno se sinta acolhido naquela plataforma que muitos enxergam como fria. (S1)

O Sujeito 1 é enfático nas assertivas acima elencadas quanto à necessidade de realizar a mediação com seus alunos para que os mesmos se sintam pertencentes do processo de ensino aprendizagem. Os Referencias de Qualidade da Educação a Distância (2007, p. 11) indicam “a interação entre professor-estudante, tutor-estudante e professor-tutor deve ser privilegiada e garantida [...]”. Mill (2010, p.62), por sua vez, também faz referência à importância da mediação no processo de aprendizagem a distância:

> O docente-tutor participa do ensino-aprendizagem mais como um mediador e motivador na relação do aluno com material didático, em busca do conhecimento. Independentemente da denominação que recebe, o tutor é responsável pela mediação pedagógica da construção do saber de seus alunos.

As correções das atividades propostas, o feedback dessas atividades por parte dos tutores citadas pelos participantes mostram a necessidade de interação e mediação com os alunos no ambiente virtual.

A maioria dos sujeitos da pesquisa atua também no ensino presencial e afirmam que os alunos trazem, nas aulas, dúvidas em relação às disciplinas e prazos das atividades, o que reitera a importância interação com os discentes para o bom andamento dos cursos.

> [...] eu também instituo fóruns para a gente poder discutir alguns assuntos que eu julgo ser em momentos que se aproximam mais de uma presencialidade. Esses fóruns são assíncronos, infelizmente. Eu abro por um determinado período e fecho e fico a todo momento tentando incentivar que o aluno interaja, que eu acho que essa é a maior dificuldade mesmo. (S1)

> Então o meu trabalho é tentar correr para tentar fazer o aluno entender, entrar em contato com ele para o acaso de ele não estar participando, verificar se está ocorrendo alguma coisa, se está com alguma dificuldade e pedir que ele participe [...] (S2)

Além do estímulo à participação dos alunos nos cursos a distância, um dos desafios é impedir a evasão. Nas palavras do Sujeito 2, o tutor deve incentivar o aluno à permanência no curso. Este mesmo Sujeito faz uma crítica às propostas institucionais que cobram do tutor a permanência dos alunos no curso em primeiro lugar. Na perspectiva desse participante, identificar os acertos e erros nas correções das atividades, indicar os caminhos a trilhar durante o curso e mediar os processos de ensino são as principais funções do professor tutor no desenvolvimento de seu trabalho nos referidos cursos.

> Basicamente o trabalho do tutor é assessorar os alunos com as dúvidas. Então, responder mensagens, corrigir as atividades. Você funciona como o intermediário entre o aluno e o professor. Fazer a filtragem das mensagens, o que não couber responder, encaminhar para o professor titular da disciplina. Mas principalmente guiar os alunos em relação as atividades, lembrar de prazos. Basicamente isso. (S3)

> Então, como tutora, o principal é corrigir as atividades que os alunos produzem ao longo do semestre, esse é o essencial. Corrigir as atividades e quando tem na prova questão dissertativa, corrigir a parte da prova que tem questão dissertativa. Essas são as principais atividades, elas estão diretamente ligadas com a nota e com a aprovação do aluno no curso do semestre né. Agora para a gente poder chegar nisso tem a mediação com o aluno, então no caso a interação com o aluno que na verdade é feito muito em função das correções, infelizmente porque a gente gostaria muito de poder conversar mais com os alunos. (S4)

> [...] Nós tínhamos apenas a função de tirar dúvidas, facilitar a compreensão de algum conteúdo, alguma questão que o aluno não conseguiu responder, alguma questão de fixação que o aluno teve dificuldade. Você mostrar outro ponto de vista, de uma outra forma mais facilitada. Enfim, era mastigar o conteúdo que as vezes o aluno não conseguiu assimilar e passar pra ele. Na hora de preparar uma aula, nós tínhamos a função também de corrigir exercícios, de corrigir muitas atividades para nota, de passar as questões do simulado, corrigir as questões do simulado. (S6)

O Sujeito 4 enfatiza a importância da interação no trabalho que realiza como professora tutora; cita a correção como uma das principais atividades para comunicação, realimentação e interação nos processos de ensino. Em sua fala observa que “a principal atividade é a questão da correção”. Fazendo uma análise com o tempo em que atua na educação a distância, afirma que a “interação com os alunos ainda é muito formal e muito pontual”, e apesar da distância que poderia prejudicar as relações entre professores e alunos, a cada semestre letivo que passa ocorre “um aumento da procura”, onde este sujeito é solicitado “para conseguir falar dos conteúdos”. Ainda complementa que:

> Hoje eu percebo que com os anos cada vez mais eu recebo assim. Eu consigo conversar mais com alguns alunos sobre o conteúdo, que é isso que é o ideal, que a gente possa ser procurada, para que a gente possa trocar informação. (S4)

Na interação com os alunos, o professor tutor auxilia no caminho percorrido pelos mesmos. Para o Sujeito 5, o professor tutor age como “se fosse um conselheiro”, dirime dúvidas dos alunos, mostrando o “caminho que o aluno tem que seguir” no decorrer do curso a distância. Desse modo, seu trabalho é construir essa aproximação com o aluno num ambiente caracterizado pela distância e essa

aproximação gera nos alunos um sentimento de pertença ao grupo em que está inserido.

O Sujeito 5 ainda complementa que tem o dever de entrar em contato com seus alunos quando percebe que os mesmos não estão participando no ambiente virtual. Da mesma forma que outros participantes, ele trouxe dúvidas com relação ao que a instituição espera de sua atuação como tutor.

> O que eu realmente eu devo fazer ou não, então, por exemplo, o aluno não entra no chat a cinco dias, ele não acessa a plataforma. É responsabilidade do professor cobrar desse aluno, mandar um e-mail "Oh... Nós estamos vendo que você não tem vindo, que você não está aparecendo, quantos minutos você fica logado e tal", ou a restrição do professor era apenas corrigir as atividades entendeu? E provas, mais nada. (S5)

Para este sujeito, a atuação do professor tutor ainda é nebulosa, visto que não estão claras as suas responsabilidades e faz um contraponto com o ensino presencial, onde o contato entre professor e aluno é direto e os laços são criados, edificando uma afetividade entre professor e aluno. No dizer de Tardif (2002, p. 130),

> Uma boa parte do trabalho docente é de cunho afetivo, emocional. Baseia-se em emoções, em afetos, na capacidade não somente de pensar nos alunos, mas igualmente de perceber e sentir suas emoções, seus temores, suas alegrias, seus próprios bloqueios afetivos.

Essa questão é trazida em relação ao momento em que o professor tutor faz o contato por meio das diversas ferramentas tecnológicas existentes no ambiente virtual, quando procura criar laços com os alunos para que se sintem parte integrante do processo de ensino. Em suas palavras defende que:

> O que a gente mais percebe é a falta de afetividade entre o tutor e o aluno. Não se criam laços, diferentemente de uma sala de aula, aonde você tem o afeto, onde você tem o contato, onde você tem o carinho, onde você tem a presença. E no curso a distância é muito frio isso. Não existe isso. Então isso, o tutor tem que estar muito consciente disso.
>
> Então, um tutor para poder desenvolver suas atividades, ele vai ter que estar sempre tentando trabalhar essa afetividade. Através dos

> canais que são competentes, de fóruns, mural, e-mail. Todos os recursos que ele tiver de estar entrando em contato com aluno, de até tentar incentivá-lo a fazer as atividades e participar.

Nessa tentativa de integrar o aluno no processo de aprendizagem, o professor tutor tem papel fundamental. Ele é o responsável por fazer com que os alunos entendam a sua função e a sua responsabilidade. A afetividade citada pelo Sujeito 5 é primordial, pois demonstra através das ações de tutoria (contato por e-mails, mensagens, entre outras formas) a preocupação do professor tutor com os alunos em seus respectivos cursos.

A divisão de trabalho na modalidade a distância, por sua vez, é um aspecto que merece destaque, em vista das respostas dos participantes da pesquisa. Nas instituições em que trabalham, os professores tutores entrevistados enfatizam essa divisão e suas relações com o trabalho que desenvolvem:

> Tem uma divisão de trabalho, até mesmo contratualmente falando né. Contratualmente as pessoas, os sujeitos eles já são contratados para serem professores ou para serem tutores ou até mesmo para serem professores conteudistas. O professor é o professor que além de colocar o conteúdo, ele também administra a sala. O professor conteudista ele simplesmente vende o conteúdo, mas não vai administrar a sala e, o tutor sempre na figura do apoio na instituição aonde eu trabalho. (S1)

> [...] além do trabalho da tutoria e do professor, você tem um núcleo de apoio pedagógico formado também por tutores, professores que fazem revisão das atividades, enviam para os pólos, resolvem problemas as vezes de cunho burocrático [...] (S3)

> Existe uma equipe né. Existe uma equipe de suporte, por exemplo, onde você tem a parte de suporte de TI, né... da parte de tecnologia. [...]existe uma equipe de retaguarda acadêmica também [...]Então eu enxerguei o EAD, ele totalmente assim, como se fosse vários departamentos dentro de uma coisa só. Aonde você tem o conteudista, onde você tem o tutor, o professor, o professor da disciplina [...] (S5)

O trabalho a distância constrói novas relações de tempo-espaço que afetam o trabalho do professor habituado ao ensino presencial. Daniel Mill (2006, p. 23) denomina esses profissionais de “trabalhadores da educação”:

> O processo de trabalho na educação a distância parece estabelecer

> novos tempos e espaços para os trabalhadores da educação, e esse redimensionamento espaço-temporal pode afetar a prática pedagógica dos educadores e os seus saberes. Isso justifica a realização de estudos com preocupações voltadas para as implicações dos 'novos' espaço-tempos do trabalho pedagógico sobre o trabalho do docente, tendo a educação a distância como campo de investigação.

Muitas vezes, essa divisão de trabalho se relaciona com a questão identidade dos tutores como professores na EaD. Algumas instituições de ensino superior possuem uma equipe em que figura o professor conteudista que trabalha todo o conteúdo a ser utilizado no ambiente virtual de aprendizagem. Na fala do Sujeito 2: " o ensino a distância é dividido em duas partes: o tutor e o professor. Sendo o professor aquele que coloca apenas conteúdo".

5.2.3.1 Dificuldades

Os professores tutores entrevistados também trouxeram as dificuldades que observavam quanto à aprendizagem dos alunos, sendo uma delas o desconhecimento do funcionamento de um curso a distância. Além disso, referiram-se aos prazos exíguos para realização das atividades, a falta de conhecimentos de ferramentas tecnológicas e a falta de contato para auxílio do aluno.

A falta de conhecimento do Ambiente Virtual de Aprendizagem foi destacada pelo Sujeito 2 que possui experiência na educação a distância em várias áreas e instituições. Para ele, seria necessário um estudo inicial na plataforma de ensino da instituição que oferta o curso para dirimir as problemáticas decorrentes das dificuldades dos alunos. De acordo com esse participante, o aluno

> [...] entra na plataforma sem saber de que forma ele pode entrar. Então a grande dificuldade que ocorre logo no começo é que o aluno não consegue entender os passos de uma plataforma. Do Moodle ou qualquer outra plataforma que se esteja a disposição. E aí, como ele não consegue entender os passos ele já começa se atrasando nos procedimentos que são, muitas vezes, obrigatórios e com prazo.
>
> Então o que falta, inicialmente, falta dar ao aluno um suporte que eu entendo que inicialmente seria um suporte presencial. Mostrar para

> ele a plataforma, dizer quais são as obrigações, quais os prazos que ele tem.

O tempo também é relacionado aos prazos para entrega de atividades no curso. Esses prazos sofrem interferência de outros fatores, entre eles, a falta de conhecimento do ambiente virtual e do funcionamento da educação a distância anteriormente citados.

Como apresentado anteriormente, os professores tutores são considerados guias de seus alunos, porém, o excesso de atividades realizadas em um curto espaço de tempo prejudica essa orientação e, além da falta de conhecimento da plataforma de ensino, confundem-se na realização das atividades e no cumprimento dos prazos e procedimentos do ambiente virtual. Isto fica evidenciado na fala do Sujeito 2:

> O aluno entra na plataforma sem saber de que forma ele pode entrar. Então a grande dificuldade que ocorre logo no começo é que o aluno não consegue entender os passos de uma plataforma. Do Moodle ou qualquer outra plataforma que se esteja a disposição. E aí, como ele não consegue entender os passos ele já começa se atrasando nos procedimentos que são, muitas vezes, obrigatórios e com prazo.
>
> Quando se elabora uma plataforma com conteúdos de ensino a distância, o maior problema é a clareza em onde está o que se procura. Porque aí eles falam, tem a sala do café desnecessária, tem a sala do não sei o que, tem a sala que é pra você poder entrar com Skype que aí você pode conversar com o aluno, tem a sala. Aí você fica com um monte de salas. Então tem a sala da conversa virtual, tem a sala do Skype, tem a sala do fórum, tem a sala do não sei o que, você tem um monte de salas e o aluno se perde.

Este entrevistado denomina esta problemática como uma “diversidade que não leva a lugar algum”:

> No começo ainda tinha isso, no começo todos os alunos querem saber que é e tal. Dois dias depois, ninguém mais quer, ninguém mais quer ficar conversando, o papo não interessa; aí começam as reclamações, essas queixas, o pessoal já não quer mais participar de nada e aí não vai para lugar nenhum esse tipo de coisa. Então, a minha maior dificuldade é assim, a diversidade que não leva a lugar nenhum. (S2)

O mesmo participante afirma:

> Você está dando um curso a distância em que, em tese, você está se aproximando virtualmente da pessoa. Porém o que se tem é um distanciamento, visto que não se respeita a falta de conhecimento desta modalidade pelo aluno [...] O curso a distância coloca um prazo determinado, independente do equipamento que você tem, independente do seu conhecimento que você tem sobre o ensino a distância. Dessa forma todos os alunos são colocados em um mesmo nível e os alunos que apresentam mais dificuldades começam “a se atrasar” e acabam perdidos, sem amparo no “meio do caminho”.

Na perspectiva do participante, trata-se de questões fundamentais que precisam ser sanadas para o bom andamento dos cursos a distância. Questões pontuais trazidas por este sujeito sobre a relação entre o custo para a realização de um curso a distância, a condição financeira do aluno que opta por esta modalidade de ensino e o conhecimento tecnológico e de informática que este aluno possui precisam ser revistas, visto que todas essas dificuldades apresentadas pelos alunos no início dos cursos originam um processo de evasão.

> Grande parte opta por um curso a distância porque ele é mais barato. Então, quando uma pessoa opta pelo curso a distância porque ele é mais barato, está implícito que o aluno não tem condição financeira para entrar num curso presencial, está implícito que este aluno que não tem condição financeira para entrar em um curso presencial, ele não tem o conhecimento sobre toda essa parte de informática, de ensino; para que ele possa adentrar na plataforma e fazer tudo o que é necessário.
>
> Tudo isso dado para o aluno, para que ele faça a leitura e, a maior dificuldade que o aluno tem é em ler e entender os passos que ele precisa ter para poder entrar dentro de uma plataforma. Então, esse é um problema seríssimo; você perde inicialmente uma grande quantidade de alunos logo no começo. Então você tem uma evasão inicial que ai as pessoas: “Não entendo por que a evasão foi tão grande?”. É porque o aluno não consegue acessar uma plataforma. Ele tem grande dificuldade em todo o processo de uma plataforma. (S2)

A evasão inicial e o baixo contato dos alunos são também confirmados pelo Sujeito 2 que se referiu a uma Instituição de Ensino Superior em que trabalhou. Nesta instituição, o Sujeito possuía:

> [...] um grupo de 50, eu ficava com 25, a outra tutora ficava com 25. Então nos 25, geralmente para eu entrar em contato e falar é em

> torno de 10% (3, 4 ou 5 alunos), o resto vai indo. Para se desenvolverem... Ou então eles mesmo entram em contato e dizem “Desisti, não precisa mais entrar em contato”.

Esta mesma situação também foi descrita pelo Sujeito 6 que nos cursos em que atuava evidenciou a baixa procura dos alunos: “[...] de uma quantidade grande de alunos, vinham até nós 10, 15 a 20% procurar assim pela tutoria, pela ajuda, pelo auxílio. A maioria dos alunos não vinha até nós.”

A educação a distância é caracterizada pela construção do conhecimento pelo aluno que desenvolve suas atividades a distância e participa do processo educativo. A complexidade pela construção do seu próprio conhecimento é indicada como uma dificuldade apresentada pelos discentes nas experiências dos professores tutores. Fazendo um comparativo com o ensino presencial, o Sujeito 5 expressa que:

> tinha aluno que nem entrava e outros alunos que tinham muitas dificuldades em criar o seu próprio conhecimento que é a característica do aluno em EAD. Porque o aluno em sala de aula está acostumado com o professor entregar um prato feito para ele. “Olha está aqui o seu prato querido, o arroz, o feijão, prontinho.” Já no EAD, o aluno tem um cardápio e ele tem que montar o prato dele e muitas vezes o aluno não faz isso, ele não sabe nem por onde começar. E isso é uma grande dificuldade.

Motivar os alunos para que se comuniquem e participem das aulas, diminuir a evasão inicial existentes nesta modalidade e orientar os alunos no processo de aprendizagem são algumas das atividades de responsabilidade dos professores tutores.

5.2.3.2 Oportunidades

Os sujeitos da pesquisa não apontaram somente as dificuldades existentes no seu trabalho como professores tutores. Para eles, o trabalho que realizam na educação a distância é importante no processo de ensino dos alunos e que também tem pontos positivos.

Um desses pontos diz respeito à inclusão de pessoas ao ensino superior, considerando que esta modalidade abre as fronteiras ao conhecimento para pessoas de diversos lugares. Nesse aspecto, a educação a distância é considerada como um futuro que quebra os obstáculos de tempo e espaço, muitas vezes existentes na educação presencial:

> a grande oportunidade do ensino a distância é o acesso; porque não existem fronteiras. É o futuro. As ferramentas estão cada vez mais fáceis de utilizar; as possibilidades estão crescendo cada vez mais. E... Eu acredito que é o nosso futuro realmente não haver essa barreira de espaço x tempo né. De eu poder estar trabalhando com colegas de outros espaços. (S1)

O Sujeito 1 complementa que essa quebra de barreiras permite um contato maior com outros estudantes e professores; de outros lugares, estados e regiões. Mas para que isso ocorra coloca a interação como ação principal dentro do ambiente virtual. Segundo ele: “[...] você pode até trazer exemplos de outros estados para estados que não são peculiares. E, esses exemplos nesse espaço de troca de aprendizagens, você conseguir enriquecer mais a aula”. Nesse exemplo apresentado, outra grande possibilidade criada pela educação a distância é poder confrontar e conhecer as divergências existentes em diversos lugares e pessoas, conforme afirma o Sujeito 2:

> Acho espetacular, porque o que eu vejo: alunos de diversos lugares do mundo, de diversos lugares onde eles nunca teriam a possibilidade de aprender, de estudar, de ver, de conhecer. Se o aluno está interessado ele entra, ele vai, ele procura, ele corre atrás. Eu acho que a atuação das universidades e das escolas está sendo cada vez mais de aproximação.

O Sujeito 3 consolida em sua fala que o “ensino a distância propicia isso de que as pessoas que não tem acesso a Educação no Ensino Superior poderem ter acesso. Isso é ótimo”, e completa que:

> [...] o acesso no fato de que muitas pessoas que fazem educação a distância elas não tem universidades nas suas cidades. Então, você possibilita que pessoas que não teriam acesso ao ensino superior de

> outra forma tenham o acesso. Se profissionalizem e possam prestar concursos e atuar nas suas comunidades sem precisar sair delas

Com isso, a educação a distância está propiciando formação superior para pessoas que não conseguiriam a princípio; ou por não possuírem condições financeiras para um curso presencial; ou por não possuírem tempo para um curso que exige presença diária e frequente e/ou também, por não existirem na região onde vivem Instituições de Ensino Superior que possibilitem essa formação superior.

Concorda com todos os apontamentos anteriores o Sujeito 3 que é formado no ensino superior e na Pós Graduação nesta modalidade de ensino, e defende a flexibilidade dos horários como oportunidade principal para a realização do seu trabalho como tutora: “Não precisa você estar naquele horário, você pode fazer o seu horário. Isso é ótimo para essa vida corrida que a gente tem hoje”.

Horários diferenciados para trabalho, a correria do dia a dia, problemas de deslocamento e uma diversidade de atividades são inerentes do mundo do trabalho atual que exige muito de todos. Assim, a flexibilidade de espaços e horários é imprescindível para quem busca se aperfeiçoar para este mesmo mundo do trabalho tão exigente. Dessa forma, a educação a distância ganha mercado nas instituições de ensino superior e a cada ano que passa aumenta o número de cursos ofertados. O Sujeito 5 utiliza da sua experiência como aluno na educação a distância para exemplificar as oportunidades vislumbradas por ele:

> eu acho que em virtude do mundo moderno que nós temos hoje, a correria que nós temos de horário, ninguém trabalha mais no mesmo horário né, as atividades são diferenciadas, o deslocamento e tudo mais. O EAD ele atende a esse público porque você pode fazer de acordo com teu horário e era o que acontecia comigo por exemplo. Eu saia da faculdade ia fazer as atividades meia noite, uma hora da manhã; muitas vezes seis horas da manhã eu estava acordado fazendo atividades ainda. Mas consegui fazer a pós que tanto queria justamente nesse horário.

Dificuldades econômicas também são indicadas como algumas das razões para a busca de formação no ensino superior a distância. A atual situação econômica também foi apontada pelo Sujeito 5: “vivemos em um momento econômico até propicio para isso, porque o EAD ele é muito mais barato do que um

curso presencial, o EAD tem as suas facilidades de horário e de disponibilidade.”.

As falas dos sujeitos apontaram a oportunidade oferecida às pessoas que, mesmo morando em cidades menores, podem realizar cursos em diversas instituições, com valores menores do que cobrado em cursos presenciais. Além disso, a flexibilidade de tempo para cumprimento de atividades, além da facilidade na busca de informação por meio da Internet.

5.2.4 Quarta Categoria: Precarização

A precarização do trabalho docente dos professores tutores foi característica marcante nas respostas dos sujeitos entrevistados. De forma geral, a massificação da educação, a busca incessante pela interação, além do preconceito, foram recorrentes nas falas dos entrevistados.

A massificação da educação pode ser verificada pela excessiva quantidade de alunos sob responsabilidade dos professores tutores que devem atender os mesmos, dando o suporte necessário e auxiliando nas disciplinas, muitas vezes em um curto espaço de tempo. O Sujeito 1 ilustra esta situação ao afirmar “eu tenho uma média de 150 alunos. Então eu tenho ai em torno de 50 mensagens por semana”.

Ainda nesse aspecto, a massificação dificulta o cumprimento dos prazos para respostas dos professores tutores que necessitam atender a uma grande quantidade de alunos em pouco tempo. Este fator está intimamente ligado à qualidade da educação a distância, visto que, para atender os prazos solicitados pelos coordenadores de cursos, diminui-se a qualidade no atendimento, no suporte e feedback aos alunos no ambiente virtual.

> Dificuldades de cumprir prazos porque corrigir 5000 atividades dissertativas dentro de um prazo de duas semanas é praticamente impossível. (S3)

> Em média isso virava no último ano em torno de 2000 alunos. Mas já tivemos por tutor cerca de 5000 alunos. E era bem complicado porque você tem que corrigir atividades muitas vezes dissertativas com prazos, por exemplo, de duas semanas. E os coordenadores exigiam feedback personalizado. Então era bem complicado. (S3)

> O Serviço Social nunca vai ser um curso que vai ter em uma sala de aula com 1.000 ou 2.000 alunos, mas isso existe, por exemplo, no curso de Pedagogia, e ai você tem distanciamento porque muitas vezes você é o professor, e você tem 3 tutores trabalhando na tua sala de aula corrigindo suas coisas, e é você quem delimita esses critérios da correção e é você quem faz as correções, e nem sempre você consegue estabelecer contatos com todos os alunos na sala de aula. (S4)

Esta dificuldade de atendimento e feedback dos alunos pelo professor tutor implica a questão da qualidade do curso, uma vez que uma das principais características do trabalho no ambiente virtual é a interação/mediação do professor tutor com seus alunos. Assim, “a grande dificuldade é fazer com que haja uma interação efetiva”, salienta o Sujeito 1. Esse déficit no atendimento, além de prejudicar o trabalho do professor tutor, reflete também nos alunos.

Nessas dificuldades citadas pelos entrevistados, a comparação entre o ensino presencial e a distância é ressaltada. Os tempos necessários para atendimento dos alunos sofrem esta comparação e são características da precarização existente na educação a distância. A participação e interação efetiva dos alunos são apresentadas pela necessidade de um trabalho docente mais eficiente por parte dos professores tutores:

> [...] o tempo mesmo do tutor quando você atua como tutora os tempos são curtos. Porque o que acontece, se você for falar assim “Ahh no ensino presencial também tem um tempo”, mas uma coisa é você falar em uma sala de aula e muitas vezes o aluno nem se manifesta, outra coisa é você pedir que 40 alunos se manifestem, ou 30 alunos se manifestem ou 25 alunos se manifestem. A aula que você ia dar presencial de 25 minutos, ela se torna uma aula de 3 horas, porque os 25 alunos se manifestaram e essa visão eles não estão tendo. Então é assim, o erro que está acontecendo é que no momento em que você transfere para o aluno a possibilidade dele aprender, dele se manifestar, aí o aluno precisa ter o tempo dele. (S2)

Este professor tutor também trouxe questões com relação à massificação da educação a distância e afirmou, de forma contundente, que seu salário sofria influência da quantidade de alunos que adentravam nos cursos e permaneciam em cada ano letivo. Segundo ele:

> A empresa diz assim, você vai ganhar tanto desde que. Você vai ter 25 alunos, se os 25 alunos ficarem você vai ganhar tanto. Se ficar 24, você ganha tanto. Se ficar 23, você ganha tanto. Se ficar 22, você ganha tanto, então o salário está vinculado a segurar o aluno. (S2)

Outra questão trazida pelo Sujeito 5 diz respeito às condições institucionais, visto que ele afirma não possuir “nenhum respaldo” por parte da instituição. Para ele, os professores tutores não tinham suporte e apoio institucional.

> Um exemplo que posso dar, é que eu recebi e-mail de aluno xingando, utilizando os maiores palavrões, esculachando a instituição, dizendo palavras de baixo calão e tudo e... Não aconteceu absolutamente nada com o aluno né. Agora, e o tutor era obrigado entre aspas né a facilitar a vida do aluno para que ele não tivesse problemas com nota né.

O preconceito existente dentro das instituições de ensino superior também foi marcante nas falas dos respondentes. Este preconceito existe tanto pela instituição de ensino, como por seus colaboradores e recai nos questionamentos que resistem à ideia de qualidade de ensino na educação a distância. Para o Sujeito 4,

> [...] ainda há muito preconceito em relação ao EAD, então, mesmo vamos pensar, por exemplo, na instituição D, onde eu sou professora presencial e sou professora EAD, então os professores que atuam em EAD, se eles atuarem só no EAD, vai rolar um. Então se eu chego na sala dos professores para ficar, você não precisa ir na instituição para trabalhar. Mas se eu fizer isso, “Ah, mas você só trabalha no EAD?” Então tem sim certa distinção, tem sim um preconceito, isto é fato.
>
> [...] meu sentimento é esse né eu acho que no Brasil o EAD ele ainda é discriminado sim, ainda, eu sinto que ainda paira a ideia de que muitos têm essa relação né entre EAD e a qualidade, tem esse questionamento se o ensino em EAD é um ensino de qualidade.

A distinção entre o trabalho do professor e o do tutor está presente na forma de tratamento existente entre tutores, coordenação e instituição. O Sujeito 3 ressalta que: “Pelo menos da parte da coordenação. Existia uma diferença bem grande até de forma pejorativa com relação aos tutores. Infelizmente”. E complementa,

relatando que no registro feito pela instituição sua função é de auxiliar administrativo e não de tutor.

Isso nos mostra que a tutoria ainda não está consolidada e o trabalho do tutor é ainda visto como um trabalho administrativo. Para Alonso (2010, p. 1330), a docência na educação a distância e a forma com que estes profissionais são reconhecidos são essenciais para esta consolidação: “Se o tutor é quem acompanha o aluno, trabalha cotidianamente com ele, participa dos processos de avaliação das aprendizagens, do curso [...] a pergunta é: no que essas atribuições são diferentes das docentes? ”.

Todas essas dificuldades e denúncias relatadas mostram a realidade da tutoria, descaracterizada como docência. Somam-se a isso, as dificuldades encontradas e identificadas pelos professores tutores no processo de ensino e aprendizagem a distância.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mundo do trabalho sofreu mudanças com o avanço tecnológico e a consequente globalização que permitiu a comunicação e troca de informações em todas as regiões e áreas do planeta. Tais mudanças atingiram de maneira direta a Educação e o trabalho realizado pelos profissionais da Educação.

Nos últimos anos, reformas educacionais de baixo custo, privatização, terceirização de serviços, informalidade no trabalho e as atividades provisórias, instáveis e de certa forma precarizadas adentraram o setor educacional, afetando dessa forma o trabalho e a atuação dos docentes.

A educação a distância é uma realidade que não tem mais volta, em meio a todos os avanços na Educação, permite que o aluno realize seu curso no seu ritmo desejado e em qualquer local com acesso a Internet. Oportuniza também maior independência para a construção do conhecimento, comportamento proativo e facilita a comunicação entre alunos e professores.

Esta modalidade se desenvolveu e despontou novas formas profissionais no trabalho docente. O professor tutor surge como profissional que participa do processo de ensino e aprendizagem na educação a distância.

O trabalho docente deste professor tutor, sua formação, sua identidade e a precarização encontrada em seu trabalho foram as dimensões compreendidas nesta pesquisa que envolveu a análise de questões respondidas por tutores em um questionário exploratório e em entrevistas.

Nesse estudo, identificou-se que os tutores em sua maioria não possuem uma formação específica e uma relação consistente com a educação a distância, visto que muitos dos entrevistados iniciaram suas atividades por meio de convites e/ou indicações nas instituições de ensino onde atuam, indicando assim, além de certa banalização, a ausência de critérios na contratação dos profissionais para atuar nos cursos a distância, o que de certa forma pode influenciar na qualidade de ensino.

Assim, pode-se entender que muitos dos professores tutores que estão à frente desse cenário não possuem formação específica ou mesmo experiências na educação a distância e se vêem realizando o trabalho docente no ambiente virtual e

enfrentando as dificuldades dos alunos, muitos dos quais também apresentam dificuldades de compreensão do que é estudar a distância.

Os professores tutores participantes da pesquisa que atuam exclusivamente na educação a distância não se identificam como docentes, visto que realizam diversas atividades (suporte, apoio administrativo, entre outras) na tutoria que não se relacionam com a profissão docente. Os demais entrevistados que atuam concomitantemente no ensino presencial e a distância, embora se identifiquem como professores, também apresentaram dificuldades na realização do seu trabalho.

A pesquisa mostrou que os professores tutores realizam diversas atividades docentes, como a mediação e interação no processo de ensino e aprendizagem, além de avaliar os alunos, realizar correções das atividades e oferecer *feedback* das atividades realizadas. No entanto, os baixos salários, a falta de vínculo com a instituição, a massificação da educação a distância e o preconceito de colegas em relação à tutoria compõem um quadro caracterizado pela desvalorização do trabalho do professor tutor que prejudica na sua identificação como docente.

Questões relativas às dificuldades dos alunos na utilização tecnológica das ferramentas online e de compreensão do funcionamento dos ambientes virtuais de aprendizagem também são citadas como complicadoras da sua atuação dos tutores. Muitas dessas problemáticas surgem nas críticas feitas pelos entrevistados às próprias instituições onde atuam, visto que não há preparação desses profissionais para o trabalho que será realizado nos cursos a distância.

Pelo fato de uma parte dos entrevistados ministrar aulas no ensino presencial e a distância, em diferentes momentos das entrevistas essa comparação surgiu, embora não seja o foco da pesquisa. No entanto, a comparação entre formas de ensino trouxe questões que dizem respeito ao modo como se relacionam com os alunos e ao trabalho dos professores na educação a distância, onde é perceptível a precarização docente.

A precarização do trabalho docente é um componente que reflete as modificações existentes nas relações entre educação e trabalho, ficando mais nítida a partir de 1990, quando a educação visava atender principalmente ao mercado de trabalho. Nas entrevistas realizadas com os professores tutores, tal precarização

expressa em suas falas é caracterizada pelo controle do tempo de trabalho desses profissionais; pela baixa remuneração e pela massificação do ensino.

Esta massificação fica evidenciada pela grande quantidade de alunos designada para o atendimento de cada tutor e; pela diversidade de atividades que são de sua responsabilidade, que necessitam ser realizadas com cada um dos alunos que atende. Tal situação acarreta a própria falta de identidade como docente nas instituições onde atuam.

Merece destaque também a diversidade de tarefas que são designadas pelas instituições aos tutores no ambiente virtual de aprendizagem. Dessa diversidade, pode-se citar o acompanhamento na plataforma, os momentos para dirimir dúvidas dos alunos, a aplicação de atividades e avaliações e a correção das mesmas e, o estímulo pela permanência dos alunos nos cursos no decorrer dos semestres letivos.

Percebe-se, então, que o professor tutor, apesar de possuir atribuições de caráter docente, não possui uma identidade que o caracterize como docente em suas instituições. Apesar da figura do professor tutor ser definida na legislação sobre educação a distância, bem como, nos regimentos das instituições de ensino que ofertam cursos na respectiva modalidade, não há clareza sobre o que é ser professor tutor e quais as suas atribuições. Esta dificuldade de definição influencia nas questões relativas a identidade docente.

O preconceito já destacado na própria modalidade também ficou registrado na fala dos sujeitos entrevistados. Apesar de já existir a algum tempo, a educação a distância ainda é discriminada devido o seu formato, sua forma de atendimento e, muitas vezes pela crença de que esta modalidade é um subproduto educacional e inferior a presencial.

Todo esse preconceito se estende à figura do professor tutor. Preconceito este identificado no contato com os demais professores das instituições onde atuam, que mantêm certo distanciamento e não consideram os tutores como docentes, o mesmo ocorrendo nas instituições de ensino superior que não reconhecem as atividades dos tutores como atividades docentes.

Apesar de todas as condições precárias apresentadas que enfraquecem o trabalho docente do professor tutor, além das diversas dificuldades apontadas que

fragilizam o processo de construção de sua identidade profissional, dentre os entrevistados, apenas os que possuem experiência tanto na educação a distância como no ensino presencial consideram-se professores.

Desse modo, faz-se necessário que se aprofunde o debate sobre a tutoria, incluindo uma discussão sobre as políticas públicas relacionadas à educação a distância que estão sendo implementadas no Brasil; visto que se constituiu uma categoria profissional que não possui uma legislação regulamentadora, que não apresenta um piso salarial definido e que se desdobra em diversas atividades que vão desde o atendimento aos alunos até funções técnico-administrativas, conforme informaram os entrevistados nesta pesquisa.

É necessário entender que tipos de profissionais estão se formando para posteriormente atuarem como professores tutores. Nesse contexto, a elaboração e implementação de políticas públicas de formação são necessárias juntamente com uma legislação que regulamente esta categoria profissional tão versátil em suas atividades. Tais ações permitirão maior qualidade no desenvolvimento de seu trabalho, intensificando sua identidade como docente nas instituições de ensino onde atuam.

Os tutores são profissionais que, devido a todas as mudanças tecnológicas que ocorrem, estão sempre trilhando novos caminhos e, portanto, têm a necessidade de uma formação com foco nas questões tecnológicas e nos saberes docentes. Estão inseridos em uma modalidade que requer uma formação abrangente, integral, que aprofunde os significados da medicação/interação nos processos de ensino e aprendizagem e que resulta na construção da identidade e no reconhecimento efetivo do trabalho destes profissionais.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABDALLA, Maria de F. B. **O Senso Prático de Ser e Estar na Profissão.** São Paulo: Cortez, 2006. 120 p.

ABED. CTS/FGV. **Censo EaD no Brasil:** Relatório Analítico de Aprendizagem a Distância no Brasil. 2015. Disponível em:<http://www.abed.org.br/censoead2014/CensoEAD2014_portugues.pdf>. Acesso em: 21 de ago. de 2016.

ALMEIDA, M. E. B. Formando professores para atuar em ambientes virtuais de aprendizagem. In: ALMEIDA, F. J. (Org.). **Educação à distância**: formação de professores em ambientes virtuais e colaborativos e aprendizagem. São Paulo: Projeto NAVE – PUC-SP, 2001. p. 20-40.

ALONSO, K. M. A expansão do ensino superior no Brasil e a EaD: dinâmicas e lugares. **Revista Educação e Sociedade**, Campinas, v. 31, n. 113, p. 1319-1335, out-dez. 2010.

ALVES, Alda J. A "Revisão da Bibliografia" em Teses e Dissertações: Meus tipos inesquecíveis. **Cadernos de Pesquisa.** São Paulo, SP, n. 81, p. 53-60, mai. de 1992.

AMARILLA FILHO, Porfírio. Educação a Distância: Uma abordagem metodológica e didática a partir dos ambientes virtuais. **Educação em Revista.** Belo Horizonte, v. 27, n. 02, p. 41-72, ago. 2011. Disponível em: < http://www.scielo.br/pdf/edur/v27n2/a04v27n2.pdf>. Acesso em: 10 dez. de 2016.

ANDRÉ, Marli. Pesquisa em Educação: Buscando Rigor e Qualidade. **Cadernos de Pesquisa.** Porto Alegre, RS, n.113, p. 51-64, jul. de 2001.

ARAÚJO, Sinay S. S. **Cultura Informacional e as Representações Sociais do Ensino Superior a Distância:** conceitos, práticas e repercussões. Curitiba: Editora Appris, 2014.

ARRUDA JÚNIOR, Edmundo Lima de. Neoliberalismo: Inimigo Número um da democracia. **Direito em Revista.** Porto Alegre: AMATRA, n. 5, abr/ago. 1995.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70; 2016.

BATISTA, Erika. Formas de Organização do Trabalho: Apontamentos para uma "anti-sociologia do trabalho". **AURORA.** Marília, nº 2, 2008. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/RevistasEletronicas/Aurora/aurora_miscelanea_01.pdf>. Acesso em: 25 de maio de 2016.

BELLONI, Maria Luiza. **Educação a Distância.** Campinas, SP: Editora Autores Associados, 2012. 115 p.

BOGDAN, R. C.; BIKLEN, S. K. **Investigação Qualitativa em Educação:** Uma introdução à teoria e aos métodos. Portugal: Editora Porto, 1994.

BORTOLOZZO, Ana R. S.; BARROS, Gilian C.; MOURA, Leda M. C. **Quem é e o que faz o profesor-tutor.** In: IX Congresso Nacional de Educação – EDUCERE / III Encontro Sul Brasileiro de Psicopedagogia, 2009

BRASIL. Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005. Regulamenta o art. 80 da Lei no 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial, Brasília, DF, 19 dez. de 2005.

BRASIL. MEC/UAB. Decreto nº 5.800, de 08 de junho de 2006. Dispõe sobre o Sistema Universidade Aberta do Brasil – UAB. Diário Oficial, Brasília, DF, 08 jun. de 2006.

BRASIL. Decreto nº 6.303, de 12 de dezembro de 2007. Altera dispositivos dos Decretos nºs 5.622, de 19 de dezembro de 2005, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional, e 5.773, de 9 de maio de 2006, que dispõe sobre o exercício das funções de regulação, supervisão e avaliação de instituições de educação superior e cursos superiores de graduação e seqüenciais no sistema federal de ensino. Diário Oficial, Brasília, DF, 12 dez. de 2007.

BRASIL. **Lei nº 9.394**, de 20 de dezembro de 1996. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Diário Oficial, Brasília, DF, 20 dez. de 1996.

BRASIL. **Portaria nº 4.059**, de 10 de dezembro de 2004. Diário Oficial, Brasília, DF, 10 dez. de 2004, seção 1, p. 34.

BRASIL. MEC/SEED. Ministério da Educação /Secretaria de ensino a distância. 2007. **Referenciais de qualidade para educação superior a distância.** Disponível em:<http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=12777%3Areferenciais-de-qualidade-para-ead&catid=193%3Aseed-educacao-a-distancia&Itemid=865>. Acesso em: 18 jun. 2016.

CONTRERAS, José. **A autonomia de professores.** São Paulo: Cortez, 2002.

CUNHA, Elisabeth S. F. **Trabalho Docente a Distância:** Flexibilização e/ou Precarização? 2011. 121 p. Dissertação de Mestrado. Universidade de Uberaba. MG. 2011.

DURAN, David; VIDAL, Vinyet. **Tutoria**: aprendizagem entre iguais – da tutoria à prática. Porto Alegre: Artmed, 2007.

FANTACINI, R. A. F. O papel do tutor na formação oferecida em ambientes virtuais. Franca: UNESP, 2012. **Revista Camine**, Franca, v. 4, n. 1, 2012. Disponível em: <

http://periodicos.franca.unesp.br/index.php/caminhos/article/download/612/585>. Acesso em: 26 mar 2016.

FELIZARDO, Jean Mari. Capitalismo, Organização do Trabalho e Tecnologia da Produção e seus Impactos na Qualificação da Força de Trabalho. **Revista Labor**. v. 01, n. 03, 2010.

FLICK, Uwe. **Introdução à pesquisa qualitativa.** (Trad.) Joice Elias Costa. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FRANCO, Maria Laura P. B. **Análise de Conteúdo**. 4. ed. Brasília: Liber Livro, 2012.

GIANNASI, Maria Júlia et al. **A prática pedagógica do tutor no ensino a distância:** resultados preliminares. Virtual Educa 2005, México, 2005.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GILLERAN, Anne. Práticas Inovadoras em Escolas Européias. In: SANCHO, Juana M; HERNÁNDES, Fernando (cols.). **Tecnologias para transformar a educação.** Porto Alegre: Artmed, 2006.

GORGULHO JUNIOR, José H. C. **O Designer instrucional e a Equipe Multidisciplinar.** Ed. Storbem; Núcleo de Educação a Distância (NEaD) da Universidade Federal de Itajubá (UNIFEI), 2012.

GRÜTZMANN, T. P. **Os Saberes Docentes na Tutoria em Educação a Distância.** 2013. 259p. Tese de Doutorado. Universidade Federal de Pelotas. Pelotas. RS. 2013.

HACKMAYER, M. B.; BOHADANA, E. Professor ou Tutor: Uma Linha Tênue na Docência em Ead. **Revista Iberoamericana de Educación a Distancia.** v. 17, n. 02, jul. 2014.

INEP/DEEP. **Resumo Técnico do Censo da Educação Superior.** 2013. Disponível em:<http://download.inep.gov.br/download/superior/censo/2013/resumo_tecnico_censo_educacao_superior_2013.pdf>. Acesso em: 20 de ago. de 2016.

LÉVY, Pierre. **O que é virtual?** Tradução de Paulo Neves. São Paulo: Ed. 34, 1996.

LIPOVETSKY, Noêmia. **Formação e Trabalho Docente:** da crítica ideal à crítica construtiva. Universidade Federal de Goiás. Faculdade de Educação. Doutorado. Goiás, 2011.

LITWIN, Edith. **Educação a distância:** temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre, Artmed, 2001.

MAGGIO, Mariana. O Tutor na Educação a Distância. In: LITWIN, Edith. **Educação a distância:** temas para o debate de um anova agenda educativa. Porto Alegre, Artmed, 2001.
MANCEBO, D; VALE, A. A.; MARTINS, T. B. Políticas de expansão da educação superior no Brasil 1995-2010. **Revista Brasileira de Educação**, v. 20, n. 60, p. 31-50, jan.-mar. 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rbedu/v20n60/1413-2478-rbedu-20-60-0031.pdf>. Acesso em 19 mai. 2016.

MARCELO GARCIA, C. **Formação de professores:** para uma mudança educativa. Porto Editora, 1999.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Técnicas de Pesquisa.** São Paulo: Editora Atlas, 2002.

MARX, K. **O capital**: crítica da economia política. 2. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1982. v. 1.

MENDES, Valdelaine. O tutor no ensino a distância: uma forma de precarização do trabalho docente? **Revista de Educação Pública.** Cuiabá, v. 22, n. 52, p. 855-877, set-dez 2013.

MERCER, N; ESTEPA, F. G. **A Educação a distância, o conhecimento compartilhado e a criação de uma comunidade de discurso internacional.** In: LITWIN, Edith (Org.). Educação a distância: temas para o debate de uma nova agenda educativa. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 23-37.

MILL, Daniel. **Educação a Distância e Trabalho Docente Virtual:** Sobre tecnologia, espaços, tempos, coletividade e relações sociais de sexo na Idade Mídia. 2006. 322 p.Tese de Doutorado. Universidade Federal de Minas Gerais. MG. 2006.

MILL, Daniel. Sobre o conceito de polidocência ou sobre a natureza do processo de trabalho pedagógico na Educação a Distância. In: MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA, Márcia Rozenfeld Gomes de (orgs). **Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques.** São Paulo: EdUFSCAR, 2014.

MILL, Daniel; OLIVEIRA, Márcia R.G.; RIBEIRO, Luis R. C. Múltiplos enfoques sobre a polidocência na Educação a Distância virtual. In: MILL, Daniel Ribeiro Silva; RIBEIRO, Luis Roberto de Camargo; OLIVEIRA, Márcia Rozenfeld Gomes de (orgs). **Polidocência na educação a distância: múltiplos enfoques.** São Paulo: EdUFSCAR, 2014.

MOORE, M. & KEARSLEY, G. **Educação a distância:** uma visão integradora. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MORAN, José M. **Contribuições para uma Pedagogia da Educação Online**. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran>. Acesso em: 10 abr. 2016.

NOGUEIRA, Vera Maria Ribeiro. Estado de Bem-estar Social – origens e desenvolvimento. **Revista Katálysis**, Florianópolis, n. 5, p. 89-103, jan. 2001. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/katalysis/article/view/5738>. Acesso em: 12 de maio de 2016.

NÓVOA, António (Org). **Os professores e a sua formação.** 2. ed. Lisboa, Portugal: Dom Quixote, 1995ª.

OHNO, Taiichi. O sistema Toyota de produção: além da produção em larga escala. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

PALLOFF, Rena; PRATT, Keith. **Construindo Comunidades de Aprendizagem no Ciberespaço**. Porto Alegre, Artmed, 2002.

PIMENTA, Selma G. (org.). **Saberes Pedagógicos e Atividade Docente.** 8 ed. São Paulo, SP: Editora Cortez, 2012. 304 p.

PIMENTA, Selma G.; GHEDIN, Evandro (Orgs.). **Professor Reflexivo no Brasil:** gênese e crítica de um conceito. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

PIMENTA, Selma G. Formação de professores: saberes da docência e identidade do professor. **Revista da Faculdade de Educação**, [S.l.], v. 22, n. 2, p. 72-89, jan. 1996. ISSN 1806-9274. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/rfe/article/view/33579>. Acesso em: 20 set. de 2016.

SÁ, Iranita M. A. **Educação a Distância:** Processo Contínuo de Inclusão Social. Fortaleza, C.E.C., 1998.

SANCHO, Juana M; HERNÁNDEZ, Fernando. **Tecnologias para transformar a educação.** Porto Alegre: Artmed, 2006.

SILVA, José S. **A Ação Docente na EAD: A mediação do tutor entre o discurso e a prática.** 2012. 146 p. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco. Recife. PE. 2012.

SILVA, Marco. Formação de professores para docência online: uma experiência de pesquisa online com programas de pós-graduação. In: SILVA, Marco (org.). **Formação de professores para docência online.** São Paulo: Edições Loyola, 2012.

STAKE, Robert E. **Pesquisa Qualitativa:** estudando como as coisas funcionam. Porto Alegre: Penso, 2011.

SZYMANSKI, Heloisa (org.). **A Entrevista na Pesquisa em Educação:** a prática reflexiva. 4. ed. Brasília: Liber Livro, 2011.

TARDIF, Maurice. **Saberes Docentes e Formação Docente.** Petrópolis: Vozes, 2002.

TARDIF, Maurice; LESSARD, Claude. **O trabalho docente:** elementos para uma teoria da docência como profissão de interações humana. 6. ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2014.

TAVARES, E. A. B. M. **Olhares e vozes de tutores sobre o "ser tutor".** 2011. 128 p. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Juiz de Fora. Juiz de Fora. Minas Gerais. 2011.

TIJIBOY, Ana Vilma et al. Compreendendo a mediação do tutor a distância**. Novas Tecnologias na Educação**. CINTED-UFRGS, 2009, v. 7, nº 1, jul. 2009.

VALADARES, Juarez M. **O professor diante do espelho:** reflexões sobre o conceito de professor reflexivo. In: PIMENTA, Selma G.; GHEDIN, Evandro (Orgs.). Professor Reflexivo no Brasil: gênese e crítica de um conceito. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2012.

VEENMAN, S. Problemas Percebidos de Professores Iniciantes. **Review of Educational Research**, 1984, V.54, N.2, p. 143-178.

VILARINHO, Lúcia R. G.; CABANAS, Maria I. C. Educação a Distância (EAD): o tutor na visão dos tutores. **Revista Educação.** Santa Maria, v. 33, n. 3, p. 481-494, set./dez. 2008. Disponível em: <http://www.ufsm.br/revistaeducacao>. Acesso em: 08 dez. de 2016.

ANEXO I
NÚMERO DE MATRÍCULAS EM CURSOS DE GRADUAÇÃO, POR ORGANIZAÇÃO ACADÊMICA E MODALIDADE DE ENSINO, BRASIL – 2003-2013

(continua)

Ano	Categoria Administrativa	Matrículas em Cursos de Graduação														
		Total					Presencial					A distância				
		Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets	Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets	Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets
2003	Total	3.936.933	2.319.097	503.577	1.054.552	59.707	3.887.022	2.276.281	501.108	1.049.926	59.707	49.911	42.816	2.469	4.626	-
	Federal	583.633	544.251	1.159	4.422	33.801	567.101	527.719	1.159	4.422	33.801	16.532	16.532	-	-	-
	Estadual	465.978	428.093	-	26.890	10.995	442.706	404.821	-	26.890	10.995	23.272	23.272	-	-	-
	Municipal	126.563	52.925	15.446	58.192	-	126.563	52.925	15.446	58.192	-	-	-	-	-	-
	Privada	2.760.759	1.293.828	486.972	965.048	14.911	2.750.652	1.290.816	484.503	960.422	14.911	10.107	3.012	2.469	4.626	-
2004	Total	4.223.344	2.419.280	616.396	1.151.927	35.741	4.163.733	2.369.717	614.913	1.143.362	35.741	59.611	49.563	1.483	8.565	
	Federal	592.705	552.013	1.205	3.746	35.741	574.584	533.892	1.205	3.746	35.741	18.121	18.121	-	-	-
	Estadual	489.529	447.691	-	41.838	-	471.661	429.823	-	41.838	-	17.868	17.868	-	-	-
	Municipal	132.083	59.208	12.678	60.197	-	132.083	59.208	12.678	60.197	-	-	-	-	-	-
	Privada	3.009.027	1.360.368	602.513	.046.146	-	2.985.405	1.346.794	601.030	1.037.581	-	23.622	13.574	1.483	8.565	-
2005	Total	4.567.798	2.560.917	679.417	1.299.212	28.252	4.453.156	2.469.778	674.927	1.280.199	28.252	114.642	91.139	4.490	19.013	
	Federal	595.327	564.911	-	2.164	28.252	579.587	549.171	-	2.164	28.252	15.740	15.740	-	-	-
	Estadual	514.726	471.069	-	43.657	-	477.349	433.692	-	43.657	-	37.377	37.377	-	-	-
	Municipal	136.651	61.351	15.757	59.543	-	135.253	59.953	15.757	59.543	-	1.398	1.398	-	-	-
	Privada	3.321.094	1.463.586	663.660	1.193.848	-	3.260.967	1.426.962	659.170	1.174.835	-	60.127	36.624	4.490	19.013	-
2006	Total	4.883.852	2.646.522	743.471	1.463.080	30.779	4.676.646	2.510.396	727.909	1.407.562	30.779	207.206	136.126	15.562	55.518	
	Federal	607.180	573.590	-	2.811	30.779	589.821	556.231	-	2.811	30.779	17.359	17.359	-	-	-
	Estadual	502.826	457.732	-	45.094	-	481.756	436.662	-	45.094	-	21.070	21.070	-	-	-
	Municipal	141.359	64.002	16.510	60.847	-	137.727	60.370	16.510	60.847	-	3.632	3.632	-	-	-
	Privada	3.632.487	1.551.198	726.961	1.354.328	-	3.467.342	1.457.133	711.399	1.298.810	-	165.145	94.065	15.562	55.518	-

Ano	Categoria Administrativa	Matrículas em Cursos de Graduação														
		Total					Presencial					A distância				
		Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets	Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets	Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets
2007	Total	5.250.147	2.931.117	705.642	1.579.251	34.137	4.880.381	2.644.187	680.938	1.521.119	34.137	369.766	286.930	24.704	58.132	-
	Federal	641.094	604.088	-	2.869	34.137	615.542	578.536	-	2.869	34.137	25.552	25.552	-	-	-
	Estadual	550.089	506.860	-	43.229	-	482.814	439.585	-	43.229	-	67.275	67.275	-	-	-
	Municipal	143.994	65.945	17.617	60.432	-	142.612	64.563	17.617	60.432	-	1.382	1.382	-	-	-
	Privada	3.914.970	1.754.224	688.025	1.472.721	-	3.639.413	1.561.503	663.321	1.414.589	-	275.557	192.721	24.704	58.132	-
2008	Total	5.808.017	3.270.904	755.796	1.737.290	44.027	5.080.056	2.685.628	720.605	1.632.888	40.935	727.961	585.276	35.191	104.402	3.092
	Federal	698.319	652.898	-	1.394	44.027	643.101	600.772	-	1.394	40.935	55.218	52.126	-	-	3.092
	Estadual	710.175	666.772	-	43.403	-	490.235	446.832	-	43.403	-	219.940	219.940	-	-	-
	Municipal	144.459	67.171	23.110	54.178	-	140.629	63.341	23.110	54.178	-	3.830	3.830	-	-	-
	Privada	4.255.064	1.884.063	732.686	1.638.315	-	3.806.091	1.574.683	697.495	1.533.913	-	448.973	309.380	35.191	104.402	-
2009	Total	5.954.021	3.306.845	795.033	1.784.046	68.097	5.115.896	2.715.720	711.328	1.634.115	54.733	838.125	591.125	83.705	149.931	13.364
	Federal	839.397	769.879	-	1.421	68.097	752.847	696.693	-	1.421	54.733	86.550	73.186	-	-	13.364
	Estadual	566.204	523.103	869	42.232	-	480.145	437.044	869	42.232	-	86.059	86.059	-	-	-
	Municipal	118.263	56.946	12.980	48.337	-	118.176	56.859	12.980	48.337	-	87	87	-	-	-
	Privada	4.430.157	1.956.917	781.184	1.692.056	-	3.764.728	1.525.124	697.479	1.542.125	-	665.429	431.793	83.705	149.931	-
2010	Total	6.379.299	3.464.711	836.680	1.990.402	87.506	5.449.120	2.809.974	741.631	1.828.943	68.572	930.179	654.737	95.049	161.459	18.934
	Federal	938.656	849.679	-	1.471	87.506	833.934	763.891	-	1.471	68.572	104.722	85.788	-	-	18.934
	Estadual	601.112	547.683	1.199	52.230	-	524.698	471.269	1.199	52.230	-	76.414	76.414	-	-	-
	Municipal	103.530	38.277	12.967	52.286	-	103.064	37.811	12.967	52.286	-	466	466	-	-	-
	Privada	4.736.001	2.029.072	822.514	1.884.415	-	3.987.424	1.537.003	727.465	1.722.956	-	748.577	492.069	95.049	161.459	-

Ano	Categoria Administrativa	Matrículas em Cursos de Graduação														
		Total					Presencial					A distância				
		Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets	Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets	Total	Universidades	Centros Universitários	Faculdades	IFs e Cefets
2011	Total	6.739.689	3.632.373	921.019	2.084.671	101.626	5.746.762	2.933.555	774.862	1.955.328	83.017	992.927	698.818	146.157	129.343	18.609
	Federal	1.032.936	929.847	-	1.463	101.626	927.086	842.606	-	1.463	83.017	105.850	87.241	-	-	8.609
	Estadual	619.354	555.758	1.623	61.973	-	548.202	484.606	1.623	61.973	-	71.152	71.152	-	-	-
	Municipal	121.025	56.366	13.275	51.384	-	120.103	55.444	13.275	51.384	-	922	922	-	-	-
	Privada	4.966.374	2.090.402	906.121	1.969.851	-	4.151.371	1.550.899	759.964	1.840.508	-	815.003	539.503	146.157	129.343	-
2012	Total	7.037.688	3.812.491	1.085.576	2.027.982	111.639	5.923.838	3.009.846	829.790	1.986.263	97.939	1.113.850	802.645	255.786	41.719	13.700
	Federal	1.087.413	974.227	-	1.547	111.639	985.202	885.716		1.547	97.939	102.211	88.511	-	-	13.700
	Estadual	625.283	553.997	1.689	69.597	-	560.505	489.219	1.689	69.597	-	64.778	64.778	-	-	-
	Municipal	184.680	109.265	20.183	55.232	-	170.045	94.630	20.183	55.232	-	14.635	14.635	-	-	-
	Privada	5.140.312	2.175.002	1.063.704	1.901.606	-	4.208.086	1.540.281	807.918	1.859.887	-	932.226	634.721	255.786	41.719	-
2013	Total	7.305.977	3.898.880	1.154.863	2.131.827	120.407	6.152.405	3.082.155	863.941	2.094.641	111.668	1.153.572	816.725	290.922	37.186	8.739
	Federal	1.137.851	1.015.868	-	1.576	120.407	1.045.507	932.263		1.576	111.668	92.344	83.605	-	-	8.739
	Estadual	604.517	527.390	1.715	75.412	-	557.588	480.461	1.715	75.412	-	46.929	46.929	-	-	-
	Municipal	190.159	112.035	23.977	54.147	-	174.879	96.755	23.977	54.147	-	15.280	15.280	-	-	-
	Privada	5.373.450	2.243.587	1.129.171	2.000.692	-	4.374.431	1.572.676	838.249	1.963.506	-	999.019	670.911	290.922	37.186	-

Fonte: Censo da Educação Superior. Inep/Deed.

Nota: Até 2007, foram consideradas em Faculdades: Faculdade, Faculdade Integrada, Instituto ou Escola Superior e Faculdade de Tecnologia.

ADENDO I – QUESTIONÁRIO EXPLORATÓRIO

Pesquisa para Dissertação de Mestrado: "Educação a Distância: A tutoria em foco"

*Obrigatório

Como você se tornou tutor? *

Quais os passos, caminhos que o levaram a tutoria?

Como você se vê como tutor? *

Possibilidades e Dificuldades na tutoria *

Pela sua atuação, quais as dificuldades e as possibilidades existentes na ação do tutor?

Qual sua formação como tutor? *

Enviar

Nunca envie senhas pelo Formulários Google.

ADENDO II – RESPOSTAS QUESTIONÁRIO EXPLORATÓRIO

Questão 1 – Como você se tornou tutor?	
Sujeitos	**Respostas**
1	Fui aluna do curso EAD e enviei meu currículo demonstrando meu interesse à coordenadora.
2	Me tornei tutora por indicação da coordenação do curso de Letras que realizei na instituição ao qual faço tutoria.
3	Iniciei por meio da Prefeitura Municipal de Santos. Fiz um curso de tutora e atuei na própria prefeitura e em universidades federais.
4	Eu estava formada havia uns 2 anos e uma amiga que trabalha como tutora me avisou que a Universidade estava contratando novos tutores e eu tinha o perfil necessário. Levei o meu currículo, fiz entrevista e fui contratada.
5	Fui convidado por indicação de professores da instituição, passei por entrevista e aceito para se tornar tutor.
6	A convite de minha coordenadora às vésperas de minha formação
7	Indicação de professor na universidade.
8	Uma oportunidade de trabalho. A faculdade em que cursei minha primeira pós-graduação abriu vagas para professores tutores e fiquei entusiasmada com a possibilidade de trabalhar com a EAD.
Questão 2 – Como você se vê como tutor?	
Sujeitos	**Respostas**
1	Como uma peça de uma grande engrenagem.
2	Para mim, a tutoria possui uma grande importância na Universidade, pois o auxilio ao aluno faz com que o desafio seja menor.
3	Entendo que essa é uma nova profissão que precisa ser regulamentada de forma adequada. As exigências para a função diferem de instituição para instituição. Por exemplo: uma universidade federal exige que o tutor tenha pelo menos mestrado para trabalhar nos cursos indicados. As universidades particulares pedem apenas o curso superior na área. O profissional tutor NÃO precisa ser professor em uma universidade ou faculdade particular. O salário pago por essas universidades geralmente é o mínimo. Vejo uma desordem nas contratações.
4	Eu sou uma boa tutora, tento auxiliar ao máximo os alunos, mas poderia ser melhor, se a quantidade de alunos fosse compatível com a quantidade de tutores e eu não tivesse que lidar com uns 3 mil alunos.

5	A tutoria é um processo de mediação entre o professor e o aluno, meu dever é propor atividades, fóruns, chats e postar artigos e textos que sejam pertinentes a disciplina. Além disso, disponibilizo um horário na semana para poder responder dúvidas e orientá-los na matéria.
6	Realizando funções que vão desde de secretaria a corpo docente em uma metodologia diferente da adorada no ensino presencial
7	Sou atuante, participativo e procuro mediatizar o conteúdo das disciplinas com os saberes dos alunos.
8	Como mediador do conhecimento. Como um professor particular que pode sanar as dúvidas daqueles que buscam uma formação.
Questão 3 – Possibilidades e Dificuldades na Tutoria	
Sujeitos	**Respostas**
1	Possibilidades de crescimento não há. Maiores dificuldades estão certamente relacionadas à quantidade de alunos (em média 5.000 por tutor) e à comunicação com os alunos que apresentam problemas para compreender instruções básicas.
2	O tutor deve ser valorizado e reconhecido pelo seu trabalho, o que o torna mais disposto a realizado na sua área de atuação.
3	A maior dificuldade está relacionada à tecnologia. Muitos alunos desconhecem a forma como a faculdade disponibiliza as informações. A maioria nunca entrou em uma plataforma virtual de ensino. Sentem muita dificuldade em acompanhar o conteúdo ministrado e os exercícios. A evasão é imensa. Por outro lado, se o tutor tiver conhecimento sobre o assunto e puder auxiliar o aluno, ele será praticamente o professor e colaborará para o ensino aprendizagem. A tutoria traz ainda a possibilidade de conhecer a diversidade cultural que existe no país e, muitas vezes, em outros países.
4	Eu trabalho engessada. Quando você aprende sobre EAD você visualiza suas infinitas utilidades, como essa ferramenta é poderosa e como ela pode disseminar a educação nos mais diferentes lugares e atingir diversas camadas da população. Mas essa é apenas a teoria, na prática ocorre a educação de massa onde em vez de estimular e auxiliar o aluno no processo de ensino aprendizagem eu fico apagando "incêndios" devido a má gestão e a falta de fiscalização dos órgãos competentes.
5	A maior dificuldade é o acesso, pois sinto que muitos alunos desconhecem a utilização das ferramentas propostas, uma vez que o Ead ultrapassa as barreiras e chega ao lugares mais longínquos, até mesmo aqueles que não têm muita facilidade de manuseio das tecnologias.
6	Possibilidade de acessar um conteúdo teórico mais abrangente que o utilizado enquanto formando devido a necessidade de realização de atividades práticas que demandavam tempo no curso presencial. Isso é desconstruído a partir do momento em que se faz necessário a adequação para o ensino a distância diante de um leque de

	possibilidades de formas de ensinar atividades práticas primordiais para meu curso.
7	Possibilidades: contatos com diversos profissionais do setor acadêmico, relação assíncrona em qualquer lugar e flexibilidade de horários; Dificuldades: má renumeração, não legitimação da função professor tutor nas IES e grande número de alunos por tutor.
8	A compreensão de que somos professores e auxiliamos no conteúdo ministrado e não técnicos de informática. A falta de conhecimento do aluno no uso da plataforma digital dificulta muito o relacionamento. Muitas vezes por conta de problemas no sistema uma aluno se aborrece ou só entra em contato com esse propósito.
Questão 4 – Qual sua formação como tutor?	
Sujeitos	**Respostas**
1	Licenciatura EAD e alguns cursos oferecidos pela instituição ou outros órgãos relacionados ao ensino a distância.
2	Não realizei uma formação especifica para tutoria, somente possuo o curso do Moodle e a Licenciatura em Letras.
3	Não há exigência em relação à formação específica para tutor. Algumas instituições pedem que o profissional tenha o ensino superior completo na área em que vai atuar como tutor. Outras, dão um curso de tutoria à distância, para que o profissional conheça o ambiente virtual de aprendizagem da instituição. Outras instituições pedem que o profissional tenha atuado anteriormente como tutor. Geralmente as instituições contratam o profissional formado na área e disponibilizam, virtualmente, um curso de tutoria com no máximo, 20 horas para que o candidato entenda o que o espera.
4	Bacharel em Direito, Pós Graduada em Docência no Ensino Superior e em Planejamento e Gestão do Ensino à Distância.
5	Sou graduado em Administração de Empresas com enfase em Relações Internacionais e Marketing; graduado em Ciências Contábeis; Licenciado em Matemática; possuo Pós-Graduação Lato Senso em Gestão Tributária e Gestão Pública Municipal, além de estar cursando o segundo semestre do programa de Mestrado em Educação.
6	Artes Visuais (Licenciatura), Extensão em "Cultura Visual e Leitura de Imagens" e Pós Graduação em Docência e Pesquisa para o Ensino Superior (em andamento).
7	Especialista em EAD e Mídias Educacionais. Também sou formado em Letras e Pedagogo.
8	Sou formada em Letras Português/Inglês, Pedagogia, pós-graduada em Língua Portuguesa e Alfabetização e Letramento. Para exercer a função de tutora a Instituição de Ensino ministrou curso de capacitação, mas não tenho certificação.

ADENDO III – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, Thiago Pedro de Abreu, RG: 43.493.487-2, aluno regularmente matriculado no Programa de Pós-Graduação Stricto Sensu em Educação na linha de pesquisa Formação e Profissionalização Docente, estou realizando a pesquisa com a temática: “Identidade e Trabalho Docente do Professor Tutor” sob a orientação da Prof.ª Dr.ª Irene Jeanete Lemos Gilberto. A pesquisa tem por objetivo investigar o trabalho docente dos professores tutores nos cursos de ensino superior a distância. Sua participação é voluntária e se dará por meio da realização de entrevista que será gravada e transcrita, sendo preservado o anonimato, assegurando assim a sua privacidade.

Sua contribuição será importante para o desenvolvimento desta pesquisa da qual você poderá desistir em qualquer fase, como também não terá despesa e nenhuma remuneração. Para qualquer outra informação, o (a) Senhor (a) poderá entrar em contato com o pesquisador pelo endereço de email: tpedro86@gmail.com ou pelo telefone (13)997443197.

Este documento, emitido em duas vias, será assinado pelo pesquisador e pelo participante, permanecendo cada um com uma via.

Consentimento

Eu, _____, recebi informações sobre os objetivos da pesquisa e sobre minha participação. Em vista das condições apresentadas acima, concordo em participar da pesquisa.

Local:_____ Data:___/___/___

Assinatura do Participante: _____

Assinatura do Pesquisador: _____

ADENDO IV - ROTEIRO DE ENTREVISTA DOS PROFESSORES TUTORES

UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SANTOS

ROTEIRO DE ENTREVISTA – PROFESSORES TUTORES

1 - Fale sobre a sua formação e seu interesse pela educação a distância. Considera a sua formação adequada para ser tutor?

2 - Em que cursos você atua ou atuou?

3 - Como é o seu trabalho como professor na educação a distância? (questões: ensino, alunos, etc.)

4 - O que é ser tutor para você? Fale sobre a sua função de tutoria. E o que é ser professor? (como se vê)

5 - Como você se tornou tutor? (tempo, convites... indicações) Onde, quando e com quem aprendeu a ser tutor?

6 – Na instituição onde trabalha, existe alguma divisão de trabalho na EAD?

7 - Quais as principais atividades que você realiza em seu trabalho como tutor? Quais as responsabilidades que você tem nos cursos em que atua?

8 - Você se identifica como professor da instituição onde atua?

9 – Você é responsável pelo atendimento dos alunos? Quantos?

10 – Como ocorre a aprendizagem dos seus alunos? Ferramentas

11 – Você encontra dificuldades no trabalho a distância? (Quais dificuldades do trabalho como tutor)

12 – Como você percebe a infraestrutura e as condições que a instituição oferece para o desenvolvimento do seu trabalho na educação a distância?

13 – Comentários – Observações

ADENDO V – ENTREVISTAS

Questão 1 - Fale sobre a sua formação e seu interesse pela educação a distância. Considera a sua formação adequada para ser tutor?		
Sujeitos	**Entrevista**	**Eixos**
1	A minha formação ela já começou no Ensino Técnico em Contabilidade. Ai quando eu fui para o Ensino Superior eu me formei primeiramente Administrador na época tinha ênfase em Relações Internacionais e Marketing, contudo eu sentia que o meu caminho mesmo era a Contabilidade. O que me levou a minha segunda graduação, essa sim em Ciências Contábeis e posteriormente fiz uma pós-graduação em MBA em Gestão Tributária, visando já dar aulas no Ensino Superior. E também, a título de complementação fiz uma Licenciatura em Matemática, contudo a oportunidade veio em 2014 para o Ensino Superior. **Pesquisador:** Certo. E na Educação a Distância, como que surgiu o seu interesse? E... Se você considera que a sua formação ela é adequada para a sua atuação como tutor na universidade onde você atua? **1:** Correto. Como havia o interesse pelo Ensino Superior, e a oportunidade em 2014 quando ela veio, ela veio para ser tutor no Ensino a Distância; foi um desafio, porque eu venho de uma área técnica, apesar de ter feito a Licenciatura em Matemática... A exposição técnica é muito grande na Contabilidade. Então eu já tinha um desafio mesmo que fosse no presencial, quanto mais no a distância. Contudo, eu aceitei o desafio, até mesmo por perceber que havia uma intimidade com as tecnologias. Mas foi uma área que foi me cativando, o ensino a distância, e, que é uma área que hoje eu digo que até prefiro do que o presencial. **Pesquisador:** Certo. A tua formação é adequada? **1:** A minha formação não. A minha formação é adequada no que tange as especificidades da matéria. Agora no que tange a Didática para atuar no Ensino a Distância, essa parte eu tive que ir desenvolvendo técnicas próprias ou técnicas que foram discutidas com os colegas e ensinadas para eu poder desenvolver a minha aula que seja efetiva.	Formação técnica Superior – Relações Internacionais e Marketing Contabilidade MBA em Gestão Tributária Para atuar no Ensino Superior Licenciatura em Matemática Atuação como tutor EaD – desafio – área técnica Intimidade com as questões tecnológicas Formação não é adequada – necessário conhecimentos de Didática Discussão com colegas para suprir as dificuldades

2	**Pesquisador:** Vamos iniciar nossa entrevista referente ao trabalho do tutor no ensino a distância. Esse profissional tão importante nessa modalidade de ensino. E, inicialmente eu gostaria que a senhora comentasse um pouco comigo sobre a sua formação e sobre o seu interesse pela educação a distância? Como é que se deu? Como a senhora conheceu? Como aconteceu esse processo? E a formação da senhora até chegar nisso?	Superior – Ciências Contábeis Experiência Empresarial
	2: Eu sou formada inicialmente em Ciências Contábeis. Eu fui contadora. Eu fui auditora do Banco Santander e do Banco do Estado de São Paulo. Bom, aí eu precisei fazer um curso de língua portuguesa. Fui até a UNISANTOS, e aí na UNISANTOS, a secretaria me informou que o curso de língua portuguesa não tinha, mas tinha a faculdade de Letras e estavam abertas as inscrições para o vestibular.	Faculdade de Letras – Pedagogia Concurso para professora
	Então eu fiz uma faculdade de Letras. Aí no meio do caminho eu fiz também Pedagogia. Então eu sou formada em Ciências Contábeis, Letras e Pedagogia e, por ter essa formação eu acabei prestando concurso para trabalhar como professora e aí acabei trabalhando como professora né.	EaD surgiu por acaso
	Pesquisador: Certo	Professora da Prefeitura
	2: Professora Presencial. O ensino a distância surgiu quase que por acaso, eu estava trabalhando como professora na Prefeitura de Santos e eles estavam precisando de tutores para um trabalho novo que estava sendo realizado na Prefeitura de Santos.	Novo trabalho – alunos não adaptados ao ensino regular
	Esse trabalho novo que estava sendo realizado era para dar formação a alunos que não tinham se adaptado ao ensino regular, que já tinham passado da idade do ensino regular. Então, alunos do ensino público do ensino fundamental que não tinham se adaptado e eles queriam fazer uma experiência com a educação a distância. E a proposta da prefeitura era uma proposta muito interessante, eles iriam colocar tutores nas diversas escolas da prefeitura que é o que eles ainda fazem né. Eles iam colocar professores nas diversas escolas da prefeitura. Só que esses professores seriam professores tutores que ficariam nas escolas nas salas de informática né, orientando os alunos para que eles pudessem entrar nas plataformas né.	Experiência com EaD Tutores nas escolas da prefeitura - professores tutores – salas de informática
	A plataforma inicial não foi o Moodle, foi uma plataforma da instituição A. Não vou lembrar o nome da plataforma agora.	Acesso a plataforma
	Pesquisador: Tudo bem sem problemas	
	2: A plataforma era uma plataforma muito conhecida que estava sendo usada pela instituição A que agora	

	não está sendo usada mais. E aí, a plataforma é uma plataforma da instituição A. A instituição A fez uma parceria com a prefeitura. Então eles disponibilizaram a plataforma e aí o que nós fazíamos? Nós fazíamos o conteúdo e nós éramos tutores também	Também eram responsáveis pelos conteúdos
	2: Então o pré-requisito é que você tivesse o conhecimento como professor de Ensino Fundamental. Que tivesse o conhecimento sobre o assunto que deveria ser abordado. E aí com esse conhecimento, você colocaria as informações e depois ajudaria os alunos lá como tutora nas diversas escolas. Então o aluno não iria sair da escola dele né. Como não sai. O aluno ficaria na própria escola só que nas salas onde eles teriam os equipamentos e os computadores. Aí eles entrariam na plataforma e da plataforma eles receberiam as informações.	Pré-requisito Conhecimento como professor Ensino Fundamental Alunos usariam as salas de informática das escolas
	E ai tinha um grupo que ficava na sala e outro grupo ficava lá na Ana Costa, também dando suporte a esse aluno, que aí o aluno entrava. Por exemplo: Se ele não estivesse entendendo a informação, ele entrava no conteúdo, perguntava para o professor se o tutor não pudesse ajudar né. E aí o professor fazia as orientações nos dias.	Equipe em uma central para dar suporte aos tutores
	Então nós colocávamos os dias em que nós estávamos. Todos nós precisávamos estar pelo menos um dia na... na... de manhã, no período da manhã, um dia no período da tarde, um dia no período da noite. Então, se eu estivesse trabalhando como professora de língua portuguesa, então eu teria que dar a disponibilidade no período matutino, no período vespertino e no período noturno.	Não acredita que sua formação é adequada para o EaD.
	2: E aí nós começamos com isso, então o trabalho foi um trabalho, um embrião e o que era interessante? O aluno que tivesse terminado ele poderia fazer o exame final que era dado pelo Governo Federal. Aí nós entramos com três parcerias: A parceria da instituição A, a parceria da prefeitura e a parceria do Governo Federal que eles tinham exame. Que agora o Governo Federal tirou. O Governo Federal tirou porque ele colocou o ENEM. Mas era um exame que era dado para esses alunos...	Nem na Pedagogia nem em Letras houve formação para tutores – grande falha Busca própria por cursos que suprissem essa dificuldade Nessa relação virtual
	E aí os alunos faziam inscrição. Tinha o dia que o Governo Federal marcava próprio para os exames. Se eles fossem aprovados eles estariam com o Ensino Fundamental terminado. O exame inicialmente era para quem estava no Ensino Fundamental e no Ensino Médio e aí nós iniciamos isso. Aí a prefeitura resolveu ela mesma fazer os exames. E aí a prefeitura abraçou essa ideia da EAD com Ensino Fundamental e com Médio.	O aluno não sabia tratar o professor e de que forma entrava e de que forma pedia

	Pesquisador: OK. A senhora acredita que a formação que a senhora teve, ela é adequada para a sua atuação hoje como tutora nas universidades? **2:** Não. Nas universidades não, até porque nem no curso de Pedagogia, nem no curso de Letras há formação para tutores e, essa é uma falha terrível. Porque como eu comecei a trabalhar, eu fui procurando cursos que me ajudassem inclusive nesse relacionamento virtual que nós nunca tivemos. E as dificuldades foram imensas, porque nem o aluno sabia como tratar o professor e de que forma ele poderia entrar, e de que forma ele poderia pedir. E, nem nós sabíamos de que forma nós poderíamos dar a orientação adequada. Então eu e os outros professores, todos nós começamos a procurar as melhores formas para podermos trabalhar com os alunos. E aí, eu comecei a fazer diversos cursos voltados a essa área, a área da tutoria, a área do ensino a distância para poder ajudar os alunos, porque o problema da comunicação era muito grande mesmo. **Pesquisador:** Eram cursos de curta duração? **2:** Geralmente cursos de curta duração. Os cursos de longa duração começaram a aparecer a pouco tempo.	ajuda Nem os tutores sabiam dar orientação adequada Diversos cursos voltados a área – ao EaD – a tutoria Grandes problemas de comunicação Cursos de curta duração - capacitação
3	**3:** Oi Thiago! Eu me formei em Letras (português e inglês) na instituição B Virtual e por isso o meu interesse no curso. Eu fiz três anos a Licenciatura e gostei muito e me identifiquei com o trabalho dos professores e quis fazer a mesma coisa **Pesquisador:** Ok. Você considera a sua formação adequada para a sua ação como tutora? **3:** Considero sim.	Formação em Letras Formação a distância Identificou-se com o trabalho dos tutores Considera boa a sua formação
4	Eu sou cientista social, sou graduada em ciências sociais, fiz mestrado e doutorado em serviço social. Sempre trabalhei. No ensino superior trabalho a quase 12 anos, sempre dei aula no serviço social. Então justamente a porta de entrada para o ensino EAD foi justamente pelo serviço social, que estava começando um curso em uma instituição daqui de Santos em serviço social, que é uma graduação, um bacharelado. O serviço social tem uma peculiaridade que é o estágio, que é o seu conselho, a profissão é uma profissão muito forte, é uma profissão que atua com garantias de direitos e tem uma representação de certa forma até um corporativismo muito intenso, muito tenso e os conselhos eles resistem a ideia do EAD, então tem uma certa carência de pessoa com formação para trabalhar	Ciências Sociais Mestrado Doutorado em Serviço Social EaD – pelo Serviço Social Carência de pessoas com formação para trabalhar no EaD

	no EAD em serviço social, então foi nessa que eu entrei né.	
5	**Pesquisador:** Como já te falei anteriormente em contato telefônico, a pesquisa é sobre o trabalho dos professores tutores na universidade. Antes, para começar, para a gente entender um pouco como que foi esse teu trabalho como tutor eu gostaria de saber um pouco mais da sua formação. Qual é a sua formação? E qual o seu interesse com a educação a distância? **5:** OK! A minha formação acadêmica, a minha primeira graduação foi em Administração, depois Comércio Exterior, mas isso lá na década de 80 ainda, há muito tempo atrás. Nos anos 2000, eu fiz minha primeira Pós, eu fiz na área de Logística Empresarial. E depois, agora em 2011 eu fiz uma Pós-graduação pela instituição C que é exatamente em Design Instrucional EAD. Ou seja, você é um profissional preparado para montar cursos a distância, não ser tutor, mas preparar. Não é um professor conteudista, mas aquele que conhece as ferramentas para trabalhar com EAD. E isso já me trouxe uma nova visão do EAD. E era uma pós meio a distância, meio presencial. Então ali eu senti os dois lados. Como um profissional que prepara um curso a distância e como um aluno, então eu tive as duas vivências do EAD. **Pesquisador:** Foi muito complicado essa experiência? **5:** Eu vou te dizer uma coisa. É uma coisa que inclusive hoje nós falamos para os alunos né. O mais difícil de tudo é um curso a distância. Não tenha dúvida nenhuma, porque ele exige disciplina. E, eu acho que em virtude do mundo moderno que nós temos hoje, a correria que nós temos de horário, ninguém trabalha mais no mesmo horário, as atividades são diferenciadas, o deslocamento e tudo mais. O EAD ele atende a esse público porque você pode fazer de acordo com teu horário e era o que acontecia comigo por exemplo. Eu saia da faculdade ia fazer as atividades meia noite, uma hora da manhã; muitas vezes seis horas da manhã eu estava acordado fazendo atividades ainda. Mas consegui fazer a pós que tanto queria justamente nesse horário.	Graduação em Administração – Comércio Exterior Pós em Logística Empresarial Design Instrucional EaD Nova visão sobre EaD Curso a distância e o mais difícil Exige disciplina Mundo moderno de trabalho – horários diversos de trabalho EaD atende esse público desse novo mundo
6	**Pesquisador:** Boa tarde!! A entrevistada 6 é a entrevistada de hoje. Professora tutora. Foi professora tutora na instituição D? Inicialmente, eu gostaria que você me falasse um pouco sobre a sua formação e o seu interesse pela educação a distância. Como que se deu? Como que você enxerga essa educação a distância e a formação que você possui?	Licenciatura em Línguas – Português e Inglês

	6: Vamos lá! Eu cursei Licenciatura Plena Português e Inglês né. E aí o que aconteceu, eu mandei alguns currículos e a instituição D estava precisando de uma professora de Português Instrumental e eu acabei fazendo um teste, passando e consequentemente conhecendo esse mundo de tutores. **Pesquisador:** Ok. Você acha que a sua formação ela era adequada para o trabalho que você ia realizar ou você acredita que precisava de mais alguma informação de mais alguma capacitação, algum curso? **6:** Não. Eu acho que a minha foi exatamente adequada para o que foi proposto né. Já que pediram mais a parte gramatical e a parte textual que é exatamente com o que eu trabalho no dia a dia já a 7 anos. Então eu acho que se deu corretamente.	Currículos para universidade – contratada Formação respondeu adequadamente ao que era proposto na universidade

Questão 2 – Em que cursos você atua ou atuou?		
Sujeitos	**Entrevista**	**Eixos**
1	Eu atuo em dois cursos hoje, que é o curso de Gestão Pública e o curso de Ciências Contábeis e eu já atuei também no curso de Gestão Financeira. **Pesquisador:** Quanto tempo que você leciona? **1:** Eu leciono desde 2014, desde agosto de 2014. Estou completando dois anos na docência do EaD	Gestão Pública / Ciências Contábeis / Gestão Financeira Leciona desde 2014
2	Bom, hoje eu atuo praticamente em Ciências Contábeis. Eu trabalho numa empresa, na EMPRESA X, que é uma empresa que elabora cursos a distância. Então, ela elabora cursos a distância. O que ela tem solicitado: ela geralmente verifica qual professor que tem conhecimentos sobre a área que ela está solicitando. Então como eu sou professora de Ciências Contábeis também, eu atuo na área de Ciências Contábeis. Eu faço o conteúdo, eu faço o parecer, agora existe uma coisa chamada professor parecerista, que é o professor que dá o parecer sobre o conteúdo feito por outro professor, ou faço a tutoria. Depois que você termina o conteúdo dependendo do trabalho, dependendo da universidade, você elabora o conteúdo; a universidade disponibiliza o conteúdo para o aluno e aquele professor que fez o conteúdo, ele fica como tutor depois. Então, por exemplo: Eu elaborei um conteúdo de Ciências Contábeis para a Teoria da Contabilidade para a instituição E. Então eu fiz a apostila e a proposta era essa: dar continuidade como professora tutora. Então eu fui professora	Trabalha com EaD em Universidade e em empresas de cursos a distância Professora tutora – conteudista – parecerista Professora tutora em Ciências

	conteudista, elaborei o conteúdo e aí quando o Ministério da Educação aprovar o conteúdo eu entro como professora tutora. Então eu faço a orientação. Na instituição F eu sou professora tutora de Ciências Contábeis, sou professora tutora de Língua Portuguesa. Então, por exemplo, o curso de Química, eu vou dar um exemplo do curso que estou hoje. O curso de Química ele tem uma disciplina chamada Comunicação e Redação. Então na disciplina Comunicação e Redação, eles contratam um professor conteudista, que elabora a apostila relacionada a área de Química e aí tem um professor tutor que elabora assim os fóruns para a área de Comunicação, que elabora as conversas, que elabora textos. Então eu elaborei um texto, eu elaborei um fórum e eu sou a professora tutora na instituição F. Então ultimamente eu tenho deixado um pouco os cursos presenciais e eu estou começando a trabalhar com cursos a distância **Pesquisador:** Bem mais com cursos a distância **2:** Com cursos a distância. E aí, a minha área de atuação é com Língua Portuguesa ou Ciências Contábeis.	Contábeis / Língua Portuguesa Atualmente deixou alguns cursos presenciais para os cursos a distância
3	**Pesquisador:** Quais foram os cursos que você já atuou? **3:** Eu atuei no curso de Letras que é a minha formação, Pedagogia e Disciplinas de Núcleo Comum que abrangem todas as licenciaturas, por exemplo: Filosofia da Educação, Metodologia da Pesquisa e, essas de núcleo comum pedagógico nas licenciaturas.	Curso de Letras, Pedagogia e Disciplinas do Núcleo Comum (filosofia, metodologia de pesquisa.
4	Então aí agora uns dois anos atrás em outra instituição de ensino em que eu trabalho. Porque aqui na região eu trabalho em duas instituições de ensino, então na Universidade Virtual eu sou só professora do EAD e na instituição D, ai na instituição D teve uma mudança e a maior parte das disciplinas que eu tinha que são disciplinas da área de humanas tornaram-se EAD. Então na verdade eu dou aula hoje para o serviço social EAD, dou aula para pedagogia em EAD, dou aula para medicina veterinária em EAD, já dei aula, semestre passado eu estava dando aula que tinha também uma turma da administração e das ciências contábeis em EAD, já dei aula para cinema e áudio visual em EAD, publicidade e propaganda em EAD. **Pesquisador:** Multidisciplinar né. **4:** Mas são disciplinas da minha área de formação... Sociologia, sociedade e cultura, filosofia.	Professora EaD – Serviço Social – Pedagogia – Medicina Veterinária Disciplinas de sua formação Sociologia – Sociedade e Cultura - FIlosofia
5	**Pesquisador:** Só para que eu possa depois planilhar em que cursos você já atuou e atua atualmente? **5:** Dentro do EAD ou fora?	Áreas de Administração e

	Pesquisador: De uma forma geral **5:** Bom. Todos eles voltados para a área de Administração e Logística. Sempre nessas áreas eu estive atuando. Na faculdade especialmente na área de Administração e Logística foi quando começou o EAD. O primeiro curso de EAD que nós tivemos foi na Logística né quando eu entrei como tutor. Fizemos um curso também a distância pelo Moodle né, ou seja, fizemos o curso tanto de autor como de tutor. Fizemos os dois cursos. Só que ali eu notei uma grande diferença né. A diferença do público. Porque um aluno que procura um curso EAD ele tem um perfil, ele já sabe o que ele quer, ele já sabe o que ele vai encontrar não é verdade. E uma faculdade presencial que coloca e/ou que insere na sua grade uma disciplina em EAD, pega o aluno de surpresa, sem que ele seja avisado, sem que ele seja preparado para isso. O que eu percebi muito é a negatividade, ou seja, o aluno não quer fazer essa disciplina em EAD. Porque o que mais falavam era isso... "Eu paguei para ter um professor presencial e não para ter um professor a distância.". Então isso já criava um bloqueio nos alunos. **Pesquisador:** Um distanciamento.	Logística Primeira vez como tutor – curso de Logística Capacitação para atuar como tutor Aluno Ead – tem um perfil – sabe o que quer Faculdade presencial – com disciplina EaD – aluno de surpresa Aluno rejeita essa disciplina Distanciamento alunos e professor tutor
6	**Pesquisador:** Ok. Em que cursos você atua atualmente e atuava como tutora? **6:** Como tutora eu atuei em três cursos da área da saúde como professora de Português Instrumental	Três cursos técnicos – área da saúde - disciplina a distância – Português Instrumental

Questão 3 – Como é o seu trabalho como professor na educação a distância? (questões: ensino)		
Sujeitos	**Entrevista**	**Eixos**
1 **Conceito de tutor e professor**	Bom no meu caso eu sou o professor da disciplina e também sou o professor que escreveu a matéria. Então sou professor conteudista, então a matéria foi escrita por mim da disciplina e eu tenho que instituir algumas atividades que são propostas; atividades que algumas são avaliativas, outras não, são atividades de reflexão da matéria. Fora isso eu também instituo fóruns para a gente	Dupla função Atividades Realizadas (avaliativas e de reflexão) Papel dos fóruns

	poder discutir alguns assuntos que eu julgo ser em momentos que se aproximam mais de uma presencialidade. Esses fóruns são assíncronos, infelizmente. Eu abro por um determinado período e fecho e fico a todo momento tentando incentivar que o aluno interaja, que eu acho que essa é a maior dificuldade mesmo.	Utilização de fóruns para simulação do presencial? Interação tutor x aluno Motivação / Incentivo
2	Bem, a primeira dificuldade é o acesso. Essa é a primeira dificuldade, porque o primeiro erro que eu entendo que seja relevante é o seguinte: quando o aluno entra em um ensino a distância ele tem uma proposta do Governo Federal que é deixar a disposição do aluno um pólo. O que um pólo deveria fazer em minha opinião, em tese. O primeiro momento era chamar o aluno e apresentar a ele a plataforma. Só que isso não acontece na vida real. O aluno entra na plataforma sem saber de que forma ele pode entrar. Então a grande dificuldade que ocorre logo no começo é que o aluno não consegue entender os passos de uma plataforma. Do Moodle ou qualquer outra plataforma que se esteja a disposição. E aí, como ele não consegue entender os passos ele já começa se atrasando nos procedimentos que são, muitas vezes, obrigatórios e com prazo. O outro problema são os prazos. Os prazos estipulados. Você está dando um curso a distância em que em tese você está se aproximando virtualmente da pessoa. Só que o que o curso a distância coloca um prazo determinado independente do seu conhecimento, independente da sua possibilidade, independente do equipamento que você tem, independente do seu conhecimento que você tem sobre o ensino a distância. E aí, todos são colocados no mesmo patamar e, como todos são colocados no mesmo patamar, aquele que tem mais dificuldade começa a se atrasar e ele se perde no meio do caminho. Grande parte opta por um curso a distância porque ele é mais barato. Então, quando uma pessoa opta pelo curso a distância porque ele é mais barato, está implícito que o aluno não tem condição financeira para entrar num curso presencial, está implícito que este aluno que não tem condição financeira para entrar em um curso presencial, ele não tem o conhecimento sobre toda essa parte de informática, de ensino; para que ele possa adentrar na plataforma e fazer tudo o que é necessário. Então o que falta, inicialmente, falta dar ao aluno um	Dificuldades no acesso a plataforma de ensino – AVA O que faz um pólo? Apresentação do AVA Relação dificuldade do tutor com dificuldade do aluno Falta conhecimento inicial sobre o AVA Prazos Aproximação virtual – em tese? O tutor não se aproxima do aluno no EaD? Prazos independem do Conhecimento do aluno? Maioria opta por

	suporte que eu entendo que inicialmente seria um suporte presencial. Mostrar para ele a plataforma, dizer quais são as obrigações, quais os prazos que ele tem. Tudo isso dado para o aluno, para que ele faça a leitura e, a maior dificuldade que o aluno tem é em ler e entender os passos que ele precisa ter para poder entrar dentro de uma plataforma. Então, esse é um problema seríssimo; você perde inicialmente uma grande quantidade de alunos logo no começo. Então você tem uma evasão inicial que aí as pessoas: “Não entendo por que a evasão foi tão grande? ”. É porque o aluno não consegue acessar uma plataforma. Ele tem grande dificuldade em todo o processo de uma plataforma. A outra coisa é assim, é que não há no ensino presencial a prática da leitura de grandes textos e o ensino a distância opta por prática de leitura de grandes textos. Então, há assim uma quebra enorme no mesmo momento, porque o aluno, ele não consegue ler. E a leitura implica em outra coisa, quando você abre para fóruns, é o que ele entendeu e ele (aluno) não entende. Então, como ele não consegue ler, ele não entende. Você tem uma ruptura inicial e uma ruptura no meio do caminho muito complicada, e aí, as reclamações começam a aparecer. A primeira reclamação é do próprio tutor, porque ele não conseguiu obter uma resposta dos alunos que estavam matriculados e não conseguiram colocar as respostas adequadas. E a outra, é do aluno que entende que os textos são grandes demais, complexos, não foram colocados adequadamente, e aí, o aluno não consegue assimilar. Para esse problema, as universidades estão fazendo o seguinte: tanto a instituição F como as outras universidades; eu estou trabalhando pela EMPRESA X e já trabalhei por diversas universidades; eles querem que o professor conteudista coloque uma linguagem dialógica, uma linguagem de diálogo, onde tudo tem que ser primeiro lido pelo professor conteudista e depois ele vai passar como se fosse uma conversa, como se fosse uma fala. Esse é outro problema seríssimo porque ele depende da interpretação do professor e muitas vezes, as universidades estão trabalhando tanto com essa ideia do diálogo que não permite que o professor coloque, por exemplo, uma legislação. A legislação tem que ser interpretada. Isso é errado. Porque o aluno, ele tem que saber que ao entrar em uma faculdade, por exemplo, ele precisa conhecer	EaD por ser mais barato? Será? Quem é aluno EaD não tem condições financeiras? Dificuldades com tecnologia? Informática? Somente um suporte presencial é necessário? Dificuldades de leitura? Relação com evasão inicial dos cursos EaD. Comparativo Ensino Presencial x EaD Problemas com Leitura influenciam nos fóruns? Qual a função dos fóruns? Tutor sem respostas dos alunos Em algumas instituições – professor conteudista Divisão do Trabalho Linguagem dialógica dos

	legislação, ele precisa saber ler uma legislação, ele precisa entender regras, ele precisa entender normas e, quando você coloca a sua própria informação sobre regras e normas, você distancia o aluno do conhecimento correto. Então, esses são os problemas.	textos – Necessidade? Mais problemas: Excesso de linguagem dialógica Aluno não compreende textos técnicos? Contradição Distancia conhecimento
3	Bom, basicamente o trabalho do tutor é assessorar os alunos com as dúvidas. Então, responder mensagens, corrigir as atividades. Você funciona como o intermediário entre o aluno e o professor. Fazer a filtragem das mensagens, o que não couber responder, encaminhar para o professor titular da disciplina. Mas principalmente guiar os alunos em relação as atividades, lembrar de prazos. Basicamente isso.	Assessoria Auxiliar do professor Divisão de trabalho: tutor x professor Guia Atividades técnico-administrativas/ lembrete de prazos
4	Então, como tutora, o principal é corrigir as atividades que os alunos produzem ao longo do semestre, esse é o essencial. Corrigir as atividades e quando tem na prova questão dissertativa, corrigir a parte da prova que tem questão dissertativa. Essas são as principais atividades, elas estão diretamente ligadas com a nota e com a aprovação do aluno no curso do semestre né. Agora para a gente poder chegar nisso tem a mediação com o aluno, então no caso a interação com o aluno que na verdade é feito muito em função das correções, infelizmente porque a gente gostaria muito de poder conversar mais com os alunos. Hoje eu percebo que com os anos cada vez mais eu recebo assim. Eu consigo conversar mais com alguns alunos sobre o conteúdo, que é isso que é o ideal, que a gente possa ser procurada, para que a gente possa trocar informação. A mesma coisa que acontece na sala de aula presencial “a professora isso é o que?” “ah, mas professora sabe eu percebi isso”. Essa conversa é claro que pode acontecer também no formato EAD, mas ainda acontece muito pouco porque tanto	Correção de atividades Questões dissertativas Preocupação com nota e aprovação. Aprendizagem? Mediação – interação com alunos Mediação ocorre somente nas correções? Porque não conversam mais com alunos? Contato, conversa com alunos – aumentou com a experiência?

	professores como alunos, tutores como alunos ainda estão tateando. A gente esta como profissional, na verdade eu fui ao EAD, eu fui muito na raça, eu não tive nenhuma formação específica. Agora o que eu tenho são alguns cursos, mas que está mais vinculado a questão da utilização do Moodle, que também a gente aprende na prática. Eu não tive nenhuma formação para eu saber produzir material, eu não tive nenhuma formação para eu saber como me portar para gravar aulas, o que eu tive foram orientações gerais e pontuais. Aí tem essa coisa de material, de coisas, artigos que a gente leu, uma página que a gente entrou, uma plataforma que a gente viu, então a gente vai vendo como é que é, então foi tudo muito na raça. Bom, voltando para os alunos, para o meu principal, a minha principal atividade, então é a questão da correção, é a questão da interação com os alunos que ainda é de uma maneira muito formal e muito pontual. Mas eu já experimento a cada ano assim, a cada semestre, porque é por semestre; a cada semestre eu sinto que tem um aumento da procura, eu sou mais solicitada para conseguir falar sobre os conteúdos: “Ahh professora sabe aquela aula que você falou tal coisa?” “Olha professora aqui aconteceu assim, assim e assado” “Ahh professora eu gostei muito do que você falou” “Ahh professora eu não estou entendendo... O que você quis dizer com não sei o que?” e que para mim é o que se aproxima do que é a sala de aula e o ensino presencial. E tem sempre a produção de material, porque mesmo que você não produza o material escrito e o material gravado. Tem sempre a produção do EAD ela não termina, ela é sempre refeita porque tem as atividades que ou estão no ar no semestre ou que vão entrar no ar no semestre seguinte, então ao mesmo tempo em que você corrigiu você precisa pensar no que você vai produzir para os alunos.	Porque? Comparação presencial x EaD Falta formação específica para atuação Cursos capacitação – Moodle Sem formação para atividades específicas. Interação formal e pontual? Novamente comparação presencial x EaD.
5	Uma das coisas que a gente percebe no EAD com o tutor. O que a gente mais percebe é a falta de afetividade entre o tutor e o aluno. Não se criam laços, diferentemente de uma sala de aula, aonde você tem o afeto, onde você tem o contato, onde você tem o carinho, onde você tem a presença. E no curso a distância é muito frio isso. Não existe isso. Então isso, o tutor tem que estar muito consciente disso. Então, um tutor para poder desenvolver suas atividades, ele vai ter que estar sempre tentando	Afetividade EaD – frieza? Comparação com ensino presencial Afetividade através de fóruns? Murais? E-mails? Contato com

	trabalhar essa afetividade. Através dos canais que são competentes, de fóruns, mural, e-mail. Todos os recursos que ele tiver de estar entrando em contato com aluno, de até tentar incentivá-lo a fazer as atividades e participar. E o que a gente percebia na primeira turma em que eu trabalhei como tutor era que o índice de reprovação era muito alto, mas muito alto mesmo. Primeiro pelo o que citei de alunos que não queriam fazer mesmo EAD, tinha aluno que nem entrava e outros alunos que tinham muitas dificuldades em criar o seu próprio conhecimento que é a característica do aluno em EAD. Porque o aluno em sala de aula está acostumado com o professor entregar um prato feito para ele. “Olha está aqui o seu prato querido, o arroz, o feijão, prontinho.” Já no EAD, o aluno tem um cardápio e ele tem que montar o prato dele e muitas vezes o aluno não faz isso, ele não sabe nem por onde começar. E isso é uma grande dificuldade.	aluno – incentivo – motivação – tutor animador Evasão Alunos que não entram na plataforma Falta de interesse? Dificuldade construção – conhecimento Comparação presencial.
6	Bom eu tinha o dever de estar pelo menos quatro ou cinco horas semanais na plataforma e, eu deixava mais ou menos as sextas-feiras para fazer isso e nesse horário, nesse meio termo o que eu fazia. Eu ficava de plantão para verificar se algum aluno queria ajuda em algum setor ou em algum conteúdo, ou quando eles mandavam perguntas ao decorrer da semana eu entrava nas sextas-feiras para responder eles.	Tutora dever de entrar no AVA. Aluno encaminhado– setores (Na instituição) Atividades técnico-administrativas Auxílio conteúdos

Questão 4 – O que é ser tutor para você? Fale sobre a sua função de tutoria. E o que é ser professor?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1 Funções do tutor ou mediação para aprendizagem	A tutoria ela está bem relacionada com a mediação. O tutor é aquele que tem uma relação intimista com o aluno no ambiente. Então ele é a figura que vai estar explicando as disciplinas, explicando como é o funcionamento das atividades, ele vai estar ali a todo momento incentivando o aluno, ele vai estar a todo momento informando o aluno com respeito aos prazos. Então, ele é aquele mediador e até um pouco animador da plataforma naquela disciplina. **Pesquisador:** E o que é ser professor para você? Você acha que um tutor pode ser ou não é? Como você verifica esses dois termos, essas duas figuras? **1:** Sim o professor ele pode ser tutor. O tutor necessariamente nos moldes da instituição onde eu trabalho, ele não necessariamente é professor. Ele tem que ter uma relação mais de administrativo – tecnológico do que necessariamente da disciplina, tanto que se o tutor receber uma questão muito focada da disciplina, ele repassa para o professor da matéria. Ele seria o apoio **Pesquisador:** O apoio, porque ele que dá o suporte? **1:** Isso, mas a relação inversa sim, o professor pode ser tutor. **Pesquisador:** Que é o seu caso? **1:** Que é o meu caso.	Incentivo aos alunos Funções do tutor Professor animador O que se exige do tutor? Qual ideia de tutoria? Diferenciação entre tutor e professor (na instituição) Tutor – atividades administrativas Cobrança de atividades e prazos Não fica claro o posicionamento do sujeito em relação se é tutor ou professor Professor pode ser tutor (na instituição)
2	Eu entendo que o tutor é um professor **Pesquisador:** Sim. O tutor é um professor? **2:** Eu entendo que sim **Pesquisador:** E o que é ser professor? Como é que a senhora vê essas duas funções que as vezes aparecem tão distintas no ensino a distância? **2:** O que acontece é o seguinte. Então são duas diferenças gritantes. A primeira diferença é o seguinte: é que antes no ensino presencial o que é que você tem? Você tem um professor com o	Tutor = Professor Comparação presencial x EaD Presencial – Professor com livro?? O professor tutor não tem suporte

	suporte de um livro, por exemplo. Então, o professor ele faz a leitura, ele tem um conhecimento teórico que ele aprendeu na universidade, além disso, ele acrescenta a esse conhecimento teórico, a sua vida profissional e acrescenta a vida profissional, a leitura de livros e inclusive, os melhores, os mais atuais para que ele possa ministrar uma aula presencial.	bibliográfico?? Professor presencial – conhecimento teórico
	O que o ensino a distância fez, o ensino a distância dividiu esse trabalho do professor em duas partes: primeiro um professor conteudista, depois um tutor; onde ele não considera o tutor, um professor, o que é um erro. Porque o tutor, quais são os pré-requisitos para um tutor: que ele seja FORMADO e nem sempre aquele que é formado, ele consegue dar a informação adequada sobre o conhecimento que ele possui.	Divisão de trabalho: conteudista x tutor Dificuldade de definição da função de tutoria
	Então quando você forma um professor, e aí, inicialmente para que você pudesse colocar um tutor, ele teria pelo menos que ter um curso de Pedagogia, eu acho que isso seria essencial, para que ele pudesse se tornar tutor. E, essa necessidade, não se coloca, vou dar um exemplo: as escolas de educação infantil e ensino fundamental para que você possa ministrar aulas de Língua Portuguesa, de História, de Geografia e de Matemática; obrigatoriamente você precisa ter uma licenciatura. Porque a licenciatura dá disciplinas que tenham relação com a área em que você vai trabalhar, que é professar, que é dar aula. Então você tem as disciplinas corretas. Quando você se forma em Ciências Contábeis, Bacharel em Ciências Contábeis, e se torna tutor em Ciências Contábeis, você não recebeu na faculdade essas informações que seriam obrigatórias.	Pré-requisitos Formação Necessário a Pedagogia para ser tutor? Será? E os conhecimentos tecnológicos? Formação específica – Falta de formação pedagógica para atuar na tutoria
	Só que ao se tornar tutor, você dá orientação ao aluno. Ao dar orientação ao aluno, sem ter um pré-requisito, você acaba não conseguindo oferecer ao aluno aquilo que ele precisa. Então, o que é que ocorre, o ensino a distância é dividido em duas partes: o tutor e o professor. Sendo o professor aquele que coloca apenas conteúdo.	Orientação / Apoio / Guia Necessário pré-requisito?
	Algumas universidades já viram isso e, o que é que elas estão fazendo? Elas estão aproveitando esse professor conteudista para que ele seja também tutor.	Divisão de trabalho: tutor x conteudista
	Então, algumas universidades já perceberam isso, até porque eles estão perdendo muitos alunos só com os tutores, porque o tutor muitas vezes não	Professor

	sabe o conteúdo que o professor colocou, não entende o que ele escreveu, porque ele não tem a prática, não tem a vivência, não tem o conhecimento adequado. Então essas são as diferenças **Pesquisador:** Essas são as diferenças... e dificuldades né **2:** E dificuldades	conteudista como tutor – algumas universidades – precarização Evasão – tutor não sabe o conteúdo – não tem prática - não tem vivência Definição tutor? Contradição – professor = tutor Tutor não sabe o conteúdo??
3	O tutor definitivamente é um professor. Porque ele tem uma formação, ele tem que ser licenciado. Ele tem uma formação de professor. Ele tem que se apropriar dos conteúdos da sala, então ele tem que ter conhecimento da disciplina que ele está atuando. Ele tem que ter o mesmo conhecimento do professor. Eu considero o tutor como um mediador mesmo do conhecimento do aluno. O tutor não está lá para ensinar, mas sim, para guiar o aluno no aprendizado dele. Então... Mas sim um professor sim.	Confusão de ideias Definição de tutoria Todos são licenciados? Todos têm formação de professor? Precisa conhecer o conteúdo Conhecimento professor e tutor são iguais Mediação Não está para ensinar? Contradição Guia / orientação
4	Sou independente da condição em que eu estou, se eu estou corrigindo atividade, se eu estou fazendo prova, se eu estou preparando material escrito, material para gravar... Independente da tarefa que eu tenho no EAD, eu sou professora. Eu não me sinto, na minha atuação não há distinção da minha atuação da 4 tutora da 4 professora. Eu sou uma professora tutora. Eu sou uma professora EAD.	Afirma ser professora independente da condição Sem distinções Professor tutor

	Ponto. Mais na instituição B que tem os dois papeis porque eu sou registrada como professora, mas existem profissionais que atuam como tutores, então assim, existem sim uma desqualificação desses profissionais infelizmente. Infelizmente isso é um desenho, um ranço institucional, infelizmente existe, mas aí depende do professor, da postura do professor, porque ele pode trazer esses tutores para perto dele como o professor pode manter eles distantes deles. Por exemplo, na instituição B eu faço, tenho que cumprir pelo menos 15 horas de trabalho em EAD e eu tenho que cumprir pelo menos 9 horas de trabalho na instituição semanalmente. Então assim, as minhas amigas de trabalho, os meus amigos de trabalho, são muito mais tutoras do que professoras, porque são pessoas que estão lá no horário em que eu vou, tem uma convivência, esta coisa do café, o bate papo, a plataforma, mensagem, aqueles que você encontra no banheiro, no corredor. Então assim, são profissionais também, que trabalham com EAD e que muitos deles são pessoas que assim, eu troco ideias e assim, não só coisas da vida, mas sim debater questões. O que eu enxergo da minha experiência é que tem muitos tutores que sabem muito mais da plataforma do que o próprio professor. Eu mesma até quando eu comecei, na maioria das vezes o professor chega na instituição B precisa pedir ajuda para o tutor para poder mexer na plataforma.	Instituição B: professores e tutores Desqualificação dos tutores / precarização do trabalho Ranço institucional? O que é? Quantidade de cumprimento de carga horária – home office e na empresa Importante Construção de coletividade / convivência / entre os pares Tutores – conhecimento técnico Conhecimento da plataforma - AVA
5	Primeiro que tinha uma característica diferenciada porque eu era professor e tutor ao mesmo tempo. Às vezes na mesma classe, eu dava aula presencial e era tutor na outra disciplina. Então isso, o tutor ele cria um rosto. Diferentemente de um curso a distância, onde o tutor não tem rosto. Você está entendendo? Ele não é corpóreo. Ele é abstrato. Então a experiência que eu tive nesse caso, ela é diferente porque os alunos me conheciam. Tanto que eles me interpelavam no	Atuava em curso presencial com disciplinas a distância Tinha duas funções – professor e tutor Divisão de trabalho

	pátio, na sala de aula. Eu tive que dar aulas presenciais para tirar algumas dificuldades, tive que gravar vídeos para tirar dificuldades. Porque a escolha da disciplina foi a pior possível, porque eles escolheram Contabilidade para passar a distância. Se Contabilidade já é difícil presencial para pessoas que não são da área de Contabilidade, porque era da área de Logística. Imagina então a distância a Contabilidade. O índice de reprovação chegou a mais de 70%. Foi altíssimo. Então quando você pergunta para mim se o tutor pode ser professor eu posso te falar assim que a minha experiência, o que eu aprendi durante os quatro semestres é um exercício; é uma coisa que você vai crescendo profissionalmente. O que funciona, o que não funciona; porque você começa querendo usar as ferramentas... “Ahh... eu vou abrir um fórum para tirar dúvidas!”. Aí não aparece ninguém... “Eu vou abrir um chat”. Não aparece ninguém. Até porque justamente pelo perfil dos alunos. O aluno que está ali, ele não está para fazer matérias EAD. Diferentemente nos cursos que eu fiz a distância, aonde tinha um EAD. Aonde tinha um tutor, onde tinha um chat e apareciam as pessoas. Mas eu não conhecia o meu tutor, eu o conhecia por uma foto.	Tutor sem rosto? Não é corpóreo? O que é ser corpóreo? Abstrato? Como construir um rosto? Tutoria não funcionava? Necessitou de aulas presenciais? No EaD não conseguia tirar dúvidas? O sucesso do EaD está na escolha da disciplina? Não respondeu ao questionamento Tutor cresce com a experiência – prática Iniciante – usar ferramentas (todas ou quase todas) Como o curso e presencial – alunos sem interesse pelo EaD Cursos totalmente EaD

	Então a gente vai aprendendo que para ser professor, o tutor ele tem que entender o seguinte: o professor ele não é o conteudista, ele não tem o conteúdo. Ele tem que passar o conteúdo elaborado por outra pessoa. Ele tem que ser a lanterna para o aluno. O caminho que o aluno tem que seguir. Ele tem que dar as dicas: “Olha, faça assim, faça assado, aqui está essa informação, essa informação está ali.”. **Pesquisador:** A trilha que tem que seguir **5:** Exatamente, ele tem que dar o caminho, porque ele não é o professor detentor do conhecimento. Apesar de ser da área, de ter o conhecimento, ele tem que seguir um roteiro já preestabelecido. Diferentemente de uma sala de aula, que você consegue sentir o nível de entendimento dos alunos e você pode até mudar um trajeto. Você pode voltar um pouquinho e tal, diferentemente do EAD. No EAD não, o EAD é engessado, ele tem que seguir aqueles roteiros. Então você tem que aprender que aquela passagem de professor presencial para tutor ela é muito complicada. Você tem que aprender bastante sabe. Você tem que aprender bastante.	Chat – alunos participavam Tutor não tem o conteúdo?? Contradição Divisão de Trabalho Tutor não possui conhecimento da disciplina? Comparação entre presencial e EaD O EaD é engessado? Porque? Que tipos de roteiros?
6	Eu acho que para você ser tutor também deve ser professor. O professor ele ensina, ele aperfeiçoa, ele mostra, ele facilita tudo aquilo que é útil dentro daquele conteúdo, dentro daquela disciplina. O tutor faz o mesmo papel, só que o tutor, os alunos já têm acesso ao conteúdo. Então eles vêm até o tutor para tirar dúvidas, para pedir comentários, opiniões de certos conteúdos que eles não conseguiram entender, não conseguiram compreender. Então, o papel do tutor é facilitar esse conteúdo, proporcionando aí, retirando-se as dúvidas que ficaram pendentes.	Tutor = professor Aperfeiçoamento / Facilita Alunos já tem acesso ao conteúdo? Em que momento? Tirar dúvidas, opiniões Confusão de ideias Qual a definição de tutor? Tutor é professor, mas não possui o conteúdo? Facilitação dos alunos.

Questão 5 - Como você se tornou tutor? (tempo, convites... indicações) Onde, quando e com quem aprendeu a ser tutor?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**Pesquisador:** Como é que você se tornou tutor? Foi por tempo de casa? Por convite? Indicação? Você aprendeu a ser tutor com alguém?	Experiência anterior como tutor?
	1: Foi uma indicação de uma professora colega. Mas essa indicação foi somente para uma vaga, eu tive que passar por entrevista e na entrevista é que foi determinante para que eu entrasse na tutoria. Quando você entra na universidade você já recebe um treinamento, mas não é um treinamento para ensinar; é um treinamento da plataforma, do ambiente, aonde você aprende as ferramentas que estão ali disponíveis. O ensinar foi pegando dicas com alguns colegas e assim, acerto e erro e até hoje eu estou aprendendo.	Indicação – entrevista – processo seletivo Formação do sujeito – na escolha Formação do tutor – treinamento plataforma
	Pesquisador: Você lecionava presencialmente antes?	Aprender a ensinar a distância = Troca de informação com os pares
	1: Eu <u>lecionava presencial não no Ensino Superior,</u> eu ensinava em cursos livres e a <u>minha primeira oportunidade foi no EAD</u>, tanto que me gerou essa relação amorosa e hoje eu também dou aula no presencial, mas o EAD veio primeiro.	Experiência presencial Ensino Superior – oportunidade EaD
	Tempo na aprendizagem	Experiencia do docente se inicia na EaD
	Pesquisador: Você sente alguma dificuldade, alguma problemática nessa relação presencial ou a distância?	Tempo do aluno para professor
	1: O tempo de resposta é diferente. A distância você não tem o mesmo *time* do aluno, então você posta uma mensagem e você fica aguardando que ele visualize para que então ele possa te dar o retorno. No presencial não, você tem a resposta ali no momento em que a dúvida acontece.	O professor compreende a educação a distância no amadurecimento do aluno

		O tempo é o tempo de resposta ou tempo de aprendizagem? Dificuldades – conciliar o tempo rígido da resposta e aprendizagem do aluno Tentativa de comparação com presencial
2	Não, então. Quando eu iniciei, eu iniciei na prefeitura porque eles estavam com um projeto novo. Aí o que nós fizemos. Nós fizemos os cursos dentro da prefeitura de tutoria. Nós fizemos um curso de tutoria e nós iniciamos. Como foi um embrião, a gente não sabia direito como trabalhar, a gente foi trabalhar na prática, vendo na prática. E a prática como que foi: foi a resposta dos alunos. Então quando o aluno não estava entendendo o que tinha que ser feito, uma das respostas que nós fizemos, foi fazer com que o tutor ficasse dentro da escola. Porque inicialmente nós estávamos fazendo exatamente o que as universidades fazem: o aluno ficava no computador e um tutor virtual o orientava. Nós vimos que esta prática não deu certo, então o que nós colocamos. Nós colocamos o tutor dentro da escola. Então quando o aluno não entendia o que estava escrito o próprio tutor ajudava. Quando o tutor também não entendia, esse tutor entrava em contato conosco e aí esse tutor já dizia: “olha, eu também não entendi”. Então nós tínhamos essa relação entre o tutor e o professor, sendo que o tutor era professor presencial, que este era o pré-requisito da prefeitura. E aí ele atendia os alunos e os professores conteudistas e também tutores virtuais, que aí eles eram conteudistas e também tutores virtuais. Eles ficavam dentro de um determinado lugar que ficava na Ana Costa onde hoje é o Anália Franco e nós todos ficávamos ali.	Prefeitura – Novo projeto Treinamento – curso de tutoria Dificuldades no trabalho inicial – embrião Não possuíam experiência Trabalho na prática? Uso da plataforma? Análise das respostas dos alunos Tutor dentro da escola – diferente das universidades – tutor virtual Dificuldade dos tutores Boa relação professores t tutoria

	Agora todos ficam no colégio Santista. **Pesquisador:** Que é o Núcleo de EAD **2:** Que é o Núcleo de EAD. **Pesquisador:** Atualmente a Senhora está como tutora na Universidade... **2:** Eu estou como professora tutora na instituição D e como professora conteudista na EMPRESA X e, estou como orientadora educacional em EAD no INSTITUTO Y.	Divisão de trabalho Conteudistas – tutores virtuais Tutor era professor presencial – Prefeitura Exerce várias funções nas diferentes empresas em que atua: tutora / conteudista
3	Como eu já tinha estudado no curso a distância. Eu me formei no curso a distância, eu manifestei o meu interesse para a coordenadora do curso de Letras. Mandei meu currículo e falei... “Olha eu gostei muito do curso, eu gostaria de fazer a mesma coisa. A hora que abrir uma vaga eu gostaria que vocês me chamassem.”. E foi o que aconteceu, quando teve uma vaga disponível eles me chamaram. A gente faz o treinamento que é sentar do lado de outro tutor e aprender com ele. Aprendendo na prática né.	Realização de cursos a distância Manifestação interesse Abertura de vaga – foi chamada Treinamento – aprendendo na prática com outros tutores? Uso da plataforma?
4	A coordenação do curso da instituição soube de mim e da minha formação por terceiros e acabou chegando até a mim e me ofereceu para eu produzir o material da disciplina de sociologia, que é a minha área, então eu já dava aula de sociologia no presencial a um tempão, aí eu aceitei. Na época estava acontecendo uma série de mudanças na minha vida então não dava para eu dizer: “Não... Não vou ficar”... Apesar de eu não ser assistente social dizer: “não... Não dá, não vou, não quero me meter nisso” porque na verdade era um momento de vida que eu estava precisando. Aí era o que tinha, eu aceitei claro, me dediquei, produzi o material durante meses que foi o primeiro material que produzi, foi a 5 anos atrás, foi mais ou menos nessa época que eu estava terminando. Quando eu terminei o material já tinha ideia de que	Coordenação do curso – Produção de material Lecionava já no presencial Convite para trabalhar na instituição – tutora Dificuldade – nova

	eu produziria o material escrito e gravaria as vídeos-aulas, então assim eu fiz. Mas quando eles terminaram de revisar meu material, me chamaram e me convidaram para trabalhar na instituição para assumir as salas de aula para então fazer o trabalho de professora tutora em função daquilo que eu tinha produzido. Aí eu gravei e nesse meio tempo também eu comecei as gravações da disciplina. Gravei, assumi as salas, assim foi difícil. Na verdade, o mais difícil de tudo; não foi fácil gravar, não foi fácil escrever, mas nisso tudo o mais difícil foi fazer o papel de tutora, porque eu estranhei muito, porque a experiência que eu tinha era a da sala de aula e do presencial, ai tinha aquela coisa que eu sou usuária de informática, nunca tive intimidade então foi em função do EAD que eu comecei a me abrir mais para a informática e foi ai que eu comecei. Enfim aí eu comecei a digerir, porque na verdade eu tive que digerir aquilo tudo. Comecei a digerir o Moodle, tive que digerir a plataforma, eu tive que digerir a maneira de conversar com os alunos, eu tive que aprender qual era o melhor tom para falar com os alunos, embora por escrito, porque a gente na sala de aula as coisas se resolvem de uma maneira então eu estava muito acostumada eu já tinha 8 anos, 7 anos de sala de aula de ensino superior, <u>então eu fui muito com essa experiência e quebrei as minhas pernas porque foi um começar de novo né.</u> Depois disso eu ainda produzi mais dois materiais para o curso escritos e gravei muita disciplina porque eu gravei tudo o que eu produzi escrito e gravei tudo. O que aconteceu que eu na hora de gravar, eu percebi o que era gravar eu me soltei e aí eu conseguia gravar e coisa que muita gente tem dificuldade, então acabou acontecendo de pessoas escreverem quando assim eu tinha alguma familiaridade, alguma proximidade com o conteúdo eu acabei, como sou professora do curso porque eu ainda trabalho eu assumi a gravação e banquei de gravar aqueles conteúdos. Então só por esse curso nesta instituição eu gravei umas 7 disciplinas. Muita coisa. Então assim, depois eu ate me questionei muito, quer dizer, a gente vai dar conta das coisas, na condição de trabalhadora porque se envolve com trabalho, mas assim, eu sei que eu dei muito a minha cara para o curso. Mas por outro lado também em função desta experiência toda que eu percebi que valia a pena voltar para a graduação e fazer o serviço social porque hoje eu sou aluna do serviço social embora doutora, mestre	experiência // anterior: presencial Conhecimentos de informática – a partir EaD Moodle Como conversar com aluno? Formas de tratamento Diferença entre presencial e EaD Gravação de vídeo-aulas Continua estudando Acostumando com a tutoria – experiência Como abordar alunos? Mensagens – Chat Atividades administrativas – Anúncio de prazos Motivação – participação de fóruns e chat Deve conhecer o

	e doutora. Eu voltei para o serviço social, faço o serviço social em EAD em outra instituição e faço o tal do estágio que é tão exigido para este bacharelado. Bom nesse meio tempo eu fui me acostumando com o trabalho de tutoria, então eu fui aprendendo, fui percebendo que tipo de atividade que dava mais certo, qual a melhor maneira de abordar os alunos dependendo da situação, então, por exemplo, quando você esta mandando uma mensagem para anunciar os prazos tem um jeito de falar, quando você esta chamando os alunos para participar de um fórum, de um chat, tem outro jeito de falar... E o mais difícil foi aprender a passar a mensagem. O grande desafio é: deixar claro o conteúdo, o que é o conteúdo, o que é essencial, o que é elementar, que não da para deixar de lado para que o aluno tenha isso na sua formação, esta foi a grande questão tanto como produtora de conteúdo como tutora.	conteúdo
5	Olha começou com a Resolução do MEC de autorizar as instituições de 30% da sua grade presencial se transformar em EAD, se transformar a distância. Então os tutores tiveram que ser formados a partir do quadro de professores da própria universidade. E foi dado um curso. O aprender a ser tutor foi um curso. Ninguém ensinou assim de sentar do lado e dizer. Então por isso que te falo essa passagem de ser professor e ser o tutor, principalmente por ser o professor presencial e ser o professor tutor eu acho que isso eu não consegui desenvolver, todas as habilidades necessárias para ser um tutor, ou seja, daquele que	Resolução MEC Cursos presenciais – aulas a distância 30% Nesta universidade – tutores eram professores presenciais da universidade Curso de capacitação – tutoria Acredita necessitar de mais habilidades de tutoria Confusão – professor presencial x tutor Dificuldade atendimento alunos Não conseguiu responder a

	é especificamente um professor a distância. Entendeu? Por que você mistura, você conhece a pessoa, você está ali no presencial com ela. Isso ajuda bastante. Porque você pode até cobrar mais pessoalmente, entendeu? Você pode tirar uma dúvida de uma maneira mais fácil. Mas por outro lado, como a própria instituição pregava o tutor não podia ter esse rosto. O tutor ele tinha que ser tutor e não presencial. Então é um dilema que o tutor vive. Ele é o professor ou ele é o tutor?	questão Tutor não pode ter rosto? Não se pode conhecer o tutor? Dificuldade na definição
6	Bom, eu trabalho já faz quatro anos num cursinho pré-vestibular na cidade do Guarujá. E lá, nós temos um projeto que você auxilia os alunos via Whatsapp, via o próprio chat do Facebook. Caso eles tenham dúvidas eles recorrem a gente. Aí nós começamos também a postar vídeo aulas no Youtube e vimos que estava dando resultado e tal. Eu acho que acabou facilitando assim a minha comunicação via rede, via Internet com os alunos. Quando eu fui para a instituição D trabalhar como tutora eu continuei esse mesmo projeto, essa mesma função; claro que lá era um outro perfil, mas continuavam-se os mesmos deveres. **Pesquisador:** Você sentiu alguma diferenciação entre essas duas instituições com relação ao atendimento ou as atividades que vocês faziam eram iguais? **6:** Eu acho que a procura pelos alunos foi menor. Assim, de uma quantidade grande de alunos, vinham até nós 10... 15 a 20% procurar assim pela tutoria, pela ajuda, pelo auxílio. A maioria dos alunos não vinha até nós. Já na outra instituição que eu trabalho a quatro anos é algo mais frequente até porque é para concursos públicos no geral	Projetos anteriores – uso de aplicativos tecnológicos Vídeo aulas – Internet – comunicação facilitada Currículo – site de currículos Entrevista e contratada Diferença entre os diferentes trabalhos Na universidade (cursos técnicos) – difícil procura da tutora pelos alunos Pouco contato com os alunos Na instituição anterior – contato maior – concursos públicos Contato depende da importância dada ao curso pelos alunos?

Questão 6 - Na instituição onde trabalha, existe alguma divisão de trabalho na EAD?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**Pesquisador:** Você acabou relatando em uma questão anterior, com relação ao que é ser tutor e como que era a tutoria para você. Na instituição onde você trabalha, você acabou já citando, mas eu queria que você detalhasse para mim se tem uma divisão de trabalho. Como que é essa divisão e como ela é realizada? **1:** Sim. Tem uma divisão de trabalho, até mesmo contratualmente falando né. Contratualmente as pessoas, os sujeitos eles já são contratados para serem professores ou para serem tutores ou até mesmo para serem professores conteudistas. O professor é o professor que além de colocar o conteúdo, ele também administra a sala. O professor conteudista ele simplesmente vende o conteúdo, mas não vai administrar a sala e, o tutor sempre na figura do apoio na instituição aonde eu trabalho. O tutor ele vai estar ali apoiando o professor em questões técnico-administrativas e tecnológicas **Pesquisador:** Então só para tirar uma dúvida: O conteudista não tem nenhuma relação com os alunos? **1:** Não, o conteudista não tem nenhuma relação com os alunos. **Pesquisador:** Os tutores realizam o auxílio... **1:** Em questões técnico-administrativas e direcionando questões para o professor **Pesquisador:** Então o tutor não tira dúvidas de matérias para os alunos? **1:** Não. A dúvida da disciplina é diretamente com o professor. Ele teria como acessar uma ferramenta. Se o aluno tiver uma dificuldade com datas, então	Divisão de trabalho na EaD Referenciais de qualidade Diferença entre tutor e professor (na instituição) - Nas atividades - Contratualmente Professor – somente coloca o conteúdo? O que é administrar a sala? Conteudista – remuneração pelo trabalho Tutor – atividades administrativas – apoio – prazos Tutor – auxílio ao professor Papel de autoria - conteudista Somente auxiliam – repassam questionamentos Confusão na concepção das funções – professor somente coloca o conteúdo – tira dúvidas Tutor –

	ele está ali sempre apoiando nesse sentido.	administrativo - prazos
2	Não, então. O que existe é assim... Há diversas faces, vou falar da instituição D, pois trabalhei na instituição D. Na instituição D o conteúdo veio por uma empresa terceirizada. A instituição F faz a mesma coisa. Então o conteúdo vem por uma empresa terceirizada. E eu trabalhei como tutora na instituição D, então quando eu recebi as informações da instituição D, eu recebi as informações vindas já por um professor que já havia ministrado que era de uma empresa terceirizada que tinha colocado todas as informações. Eu recebi as informações e nós tínhamos exatamente o mesmo problema. Qual era o problema? Apesar da instituição D ter escolhido um professor, o conteúdo era dificílimo e os alunos sentiram a dificuldade em Língua Portuguesa. Então aquilo que nós achávamos que eles não teriam dificuldades porque era um ensino técnico e que em tese eles já tinham vindo do Ensino Médio, eles sentiram imensas dificuldades, pois o conteúdo era dificílimo mesmo. Então quando o aluno me perguntava ele dizia assim: “eu fui ler e não entendi nem tal palavra quanto mais o conteúdo.”. Não entendiam nem as palavras e isso foi muito comum. Foi muito comum os alunos fazerem a leitura de determinadas questões e não compreendiam o que estava escrito por que o conteúdo era muito difícil. Esse é um problema que todas as universidades têm. Eles trazem conteúdos dificílimos que acabam fazendo com que a gente tenha que interpretar o conteúdo para que o aluno consiga fazer o trabalho dele.	Divisão de trabalho Conteúdo terceirizado Dificuldade de compreensão Falta de alinhamento do conteúdo com a necessidade do aluno Tutor – interpretar o conteúdo
3	Existem. Existem além do trabalho da tutoria e do professor, você tem um núcleo de apoio pedagógico formado também por tutores, professores que fazem revisão das atividades, enviam para os pólos, resolvem problemas as vezes de cunho burocrático né. Então seria o núcleo de apoio pedagógico. Fazem preparação de cursos para os professores	Tutor e professor Núcleo pedagógico Burocracia – atividade administrativa Revisão das atividades
4	Então, na instituição D, esta divisão de trabalho ela é uma coisa mais diluída, porque tem uma delimitação de alunos na sala de aula, então eu, por exemplo, nem sempre alunos de cursos diferentes	Divisão de trabalho Papel do tutor – professor

	são juntados na mesma disciplina na plataforma, então o papel do tutor esta mais próximo ao papel do professor, no entanto, tem a questão de que as coisas são processadas, revisadas, acompanhadas fora da nossa região em BH, então isso de alguma maneira nos distância um pouco do movimento do curso, e são disciplinas que ficam a parte, e como esse EAD é o formato 20%, essas disciplinas em EAD não deveriam, mas elas acabam ficando a parte do curso. Então elas não dialogam com o TIDIR, elas podem dialogar, mas elas ainda não dialogam com o TIDIR. Então essa é a questão. Agora na instituição B o curso é 100% em EAD, ou 90% enfim, onde o curso é EAD, tem uma distinção bastante grande que eu no meu caso não sinto muito porque o serviço social é um curso pequeno. O Serviço Social nunca vai ser um curso que vai ter em uma sala de aula com 1.000 ou 2.000 alunos, mas isso existe, por exemplo, no curso de Pedagogia, e aí você tem distanciamento porque muitas vezes você é o professor, e você tem 3 tutores trabalhando na tua sala de aula corrigindo suas coisas, e é você quem delimita esses critérios da correção e é você quem faz as correções, e nem sempre você consegue estabelecer contatos com todos os alunos na sala de aula. Existe isso na instituição, mas eu tenho privilégio, porque para mim isso é um privilégio, de não vivenciar isso porque isso me deixa mais próxima dos alunos, eu consigo sentir mais o andar das disciplinas e as necessidades dos alunos, como é que os alunos estão, quais são as facilidades, quais são as dificuldades, quem está cursando mesmo, quem esta copiando e colando coisas e apareceu lá no final do semestre perguntando quando vão reabrir as disciplinas, se vai reabrir ou não, sabe?	Questões do EaD analisadas fora da universidade – distanciamento Depende da universidade e do curso Muitos alunos por tutor 1000 – 2000 – 3000 alunos Precarização Massificação da educação Dificuldade de contato com todos Necessário: saber necessidades dos alunos – facilidades e dificuldades
5	Sim. Existe uma equipe né. Existe uma equipe de suporte, por exemplo, onde você tem a parte de suporte de TI, da parte de tecnologia. Às vezes não está funcionando o fórum, às vezes não estão funcionando, as atividades que não foram enviadas a tempo porque o sistema caiu, alguma coisa do gênero. Muitas queixas nesse sentido. Até de a plataforma estar adequada com todas as suas funcionalidades e, existe uma equipe de retaguarda acadêmica também, aonde você, por exemplo, as provas presenciais vinham com uma certa antecedência para que você pudesse dar a validade dela, dar ok a ela. Então às vezes você percebia que a prova estava mal elaborada, ou as questões não eram adequadas com o conteúdo que estava	Equipe de suporte – TI Equipe acadêmica Divisão do trabalho Tutor Conteudista Professor da disciplina

	sendo estudado. Porque eu não sei de onde vem, quem preparou não é. Às vezes não é você que prepara, existe uma equipe para isso. Então eu enxerguei o EAD, ele totalmente assim, como se fosse vários departamentos dentro de uma coisa só. Aonde você tem o conteudista, onde você tem o tutor, o professor, o professor da disciplina, o tutor que é o tutor que eu digo... Como se fosse um conselheiro, que fica tirando dúvida do aluno. E tem o professor mesmo da matéria que vai tirar dúvida, aquele que vai poder abrir um chat, ajudar o aluno com as suas dificuldades, ajudar a elaborar o exercício, postar mais material **Pesquisador:** Diversas funções né. **5:** Tem. Tem diversas funções, diversas.	Tutor não é professor? Confusão de ideias Professor tira dúvidas – ajuda exercícios - chat
6	Bom, existe. Até porque o conteúdo não era feito por um professor, era um conteúdo pré-moldado pela instituição. Nós tínhamos apenas a função de tirar dúvidas, facilitar a compreensão de algum conteúdo, alguma questão que o aluno não conseguiu responder, alguma questão de fixação que o aluno teve dificuldade. Você mostrar outro ponto de vista, de uma outra forma mais facilitada. Enfim, era mastigar o conteúdo que as vezes o aluno não conseguiu assimilar e passar para ele. Na hora de preparar uma aula, nós tínhamos a função também de corrigir exercícios, de corrigir muitas atividades para nota, de passar as questões do simulado, corrigir as questões do simulado. Mas assim, a parte conteudista a instituição toda fornecia.	Conteúdo pré-moldado pela instituição Divisão de trabalho Facilitar compreensão – tirar dúvidas “Mastigar” o conteúdo Correção de exercícios – atividades para nota
7 - Quais as principais atividades que você realiza em seu trabalho como tutor? Quais as responsabilidades que você tem nos cursos em que atua?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1 **Trabalho docente**	**Pesquisador:** Quais são as principais atividades que você realiza? Você identifica nessas atividades alguma responsabilidade nessa atuação? Ou com alunos? Ou com a própria instituição? **1:** Sim. Nós temos na instituição algumas atividades propostas. Dentro dessas atividades nós temos cinco exercícios que são questões objetivas valendo pontos. Claro que são pontos menores. Nós temos que instituir dois fóruns em dois momentos, um chat e uma avaliação essa sim presencial. Então a minha responsabilidade, entra como mediador nos fóruns e a responsabilidade de criar	Mediação nos fóruns O fórum não e associado com os conteúdos.

	também essas atividades. Essas atividades, elas são feitas dentro de critérios, de objetivos, de ações de conteúdo da disciplina. Na questão dos fóruns, eu tenho a liberdade de escolher um assunto, uma temática que esteja em voga naquele momento. Seria uma discussão aberta, onde cada resposta complementaria a resposta anterior, assim, fazendo textos em coautoria. **Pesquisador:** Então, por exemplo, nessas questões, você que as cria? **1:** Eu que crio a questão e tenho que tomar o cuidado na hora de criar essa questão, em saber se está condizente com o cronograma de aprendizagem, porque as aulas textos e as vídeo-aulas elas entram no cronograma também semanal, então, conforme as atividades vão entrando na cronologia. Esta cronologia tem que estar de acordo com as aulas que já foram teoricamente dadas naquela semana. Então seria o cuidado que eu tenho que ter. **Pesquisador:** Além dessas atividades com os alunos, você tem alguma outra atividade com a instituição? **1:** Sim, nós temos projetos de rádio. Aonde a universidade conta com uma rádio na Internet, então eu trato de assuntos da minha área que é a área de Contabilidade e Gestão Pública e durante o semestre eu tenho que desenvolver pelo menos um programa de rádio. Fora isso nós temos programas de incentivo a pesquisa que aí eu posso trabalhar com os alunos e também eu posso inserir conteúdos, artigos. Eu tenho total liberdade dentro de critérios éticos de estar inserindo conteúdo que vá favorecer o meu aluno. Então a plataforma ela não é tão rígida com relação a essa temática.	Quais as relações que o fórum possui da disciplina Qual o conceito de fórum? Preocupação com o tempo? Onde está a aprendizagem?
2	A primeira responsabilidade que é dada para todo tutor é que ele tem que segurar o aluno (risos). Todo tutor tem que segurar o aluno, ele é responsável para poder fazer com que o aluno continue. A outra responsabilidade é o fórum. Inventaram um fórum de discussão que é a única forma de saber se o aluno entendeu ou não. Então o que acontece: Depois da leitura do conteúdo se faz um fórum de discussão. Então nesse fórum de discussão se dá um tema. Nesse tema o que o tutor verifica? Se o aluno está participando ou não, se o aluno fez a leitura, se o aluno entendeu, se o aluno consegue argumentar. Então quais são os meus critérios: eu verifico se ele tem possibilidade de fazer qualquer argumentação, se ele compreendeu o	Prender o aluno no curso – no AVA Continuidade do curso pelos alunos – responsabilidade do tutor Verifica o que foi feito ou não pelos alunos Alunos copiam a ideia dos outros alunos nas

	conteúdo, se ele sabe interpretar o conteúdo, quais são as dificuldades?, então eu geralmente pergunto se ele tem dificuldade, se ele conseguiu entender. O grande problema dessa parte virtual é que muito aluno vai atrás do que o outro escreveu, do que o outro entendeu. Sempre tem algum que entende com mais facilidade, sempre tem algum que vê com mais facilidade e aí, você percebe quando um grupo todo vai junto com um aluno, que eles leram o que o outro escreveu e aí eles vão atrás. E o que eu vejo é que existem muitos alunos com muita dificuldade para escrever o que entenderam e aí o aluno chega e diz assim: “eu não consegui escrever.”. E aí eu tenho que voltar ao aluno e dar atenção. Aí entramos em outro problema que é o prazo. Você tem um prazo para poder participar do fórum, passou do prazo aí você está fora, aí você já entra em outro fórum e já perdeu nota. Então o meu trabalho é tentar correr para tentar fazer o aluno entender, entrar em contato com ele para o acaso dele não estar participando, verificar se está ocorrendo alguma coisa, se está com alguma dificuldade e pedir que ele participe. **Pesquisador:** A senhora consegue o contato com os alunos então? **2:** Então o contato que eu tenho com alunos para todos os trabalhos, ou eu tenho o e-mail e tenho contato dentro do Moodle. Por exemplo quando é Moodle, aí o contato que é feito vai direto para o e-mail do aluno, vai direto para a plataforma, aí o aluno acessa a plataforma. Se ele não acessar aí eu entro com o e-mail **Pesquisador:** A senhora entra com o e-mail direto para que ele visualize. E aí essas atividades que estão juntas como sua responsabilidade elas estão restritas somente a questão do ensino. A senhora não realiza outras atividades? **2:** Não. É restrita ao ensino. Eu não faço outras atividades. A ideia é que são duas posições, primeiro segurar o aluno, depois verificar quais são as dificuldades, depois entrar todos os dias na plataforma. **Pesquisador:** Esse segurar é... Realmente no contato que faz com ele para verificar suas dificuldades? **2:** Eu não vou falar qual a empresa. A empresa diz assim: “Você vai ter 25 alunos, se os 25 alunos ficarem você vai ganhar tanto. Se ficar 24 você	respostas nos fóruns Dificuldades de compreensão do conteúdo Dificuldades com prazo Correr para o aluno entender e não perder os prazos Atividades técnico-administrativas Contato por e-mail – pelo Moodle - e-mail do aluno Segura o aluno Ver dificuldades Entrar todos os dias na plataforma Salário condicionado a quantidade dos alunos que permaneceram no curso Precarização

	ganha tanto. Se ficar 23 você ganha tanto. Se ficar 22 você ganha tanto"; então o salário está vinculado a segurar o aluno **Pesquisador:** Você tem um range para ganhar um valor sobre o salário. Entendi. **2:** E a outra coisa que se faz também é ajuda-lo para que ele fique. A ideia é fazer com que ele continue na escola e para que ele inclusive participe de outros cursos e aí verificar qual é a atuação e qual a participação dele.	
3	Então, responder mensagens, corrigir as atividades. Você funciona como o intermediário entre o aluno e o professor. Fazer a filtragem das mensagens, o que não couber responder, encaminhar para o professor titular da disciplina. Mas principalmente guiar os alunos em relação as atividades, lembrar de prazos.	Responder mensagens Correção Intermediário – professor e aluno Divisão de trabalho – tutor e professor titular Guiar os alunos – caminho Motivação Atividades técnico administrativas – lembrete de prazos
4	Bom, voltando para os alunos, para a minha principal atividade, então é a questão da correção, é a questão da interação com os alunos que ainda é de uma maneira muito formal e muito pontual. Mas eu já experimento a cada ano assim, a cada semestre, porque é por semestre; a cada semestre eu sinto que tem um aumento da procura, eu sou mais solicitada para conseguir falar sobre os conteúdos: "Ah professora sabe aquela aula que você falou tal coisa?" "Olha professora aqui aconteceu assim, assim e assado" "Ah professora eu gostei muito do que você falou" "Ah professora eu não estou entendendo... O que você quis dizer com não sei o que?" e que para mim é o que se aproxima do que é a sala de aula e o ensino presencial. E tem sempre a produção de material, porque mesmo que você não produza o material escrito e o material gravado. Tem sempre a produção do EAD ela não termina, ela é sempre refeita porque tem as atividades que ou estão no ar no semestre ou que vão entrar no ar no semestre seguinte, então ao mesmo tempo em que você corrigiu você precisa pensar no que você vai	Correção de atividades Interação – mediação A cada tempo que passa, a procura dos alunos aumenta no AVA Aproximação entre presencial e virtual – comparação Atuação no curso – tem que participar Tutor tem que

	produzir para os alunos. **Pesquisador:** Muito bom 4. Dentro dessas atividades, além das atividades para os alunos, você tem outras responsabilidades, com relação a ensino, com relação à instituição. **4:** Bom, a gente sempre tem outras responsabilidades. Então assim, por exemplo, em uma das instituições, que é na instituição B, em que eu dou aula de serviço social, eu já cheguei a ser coordenadora substituta do curso, eu sou a única Doutora da área do serviço social, então isso me dá uma responsabilidade, por exemplo, agora eu me inscrevi para participar da elaboração das questões do ENADE, mas meu currículo não foi aceito porque eu não tenho serviço social entendeu? Mas de alguma maneira. Tem a questão da produção. Então institucionalmente, por exemplo, agora nesse segundo semestre eu vou participar de um simpósio da Licenciatura de Filosofia com um tema afim, eu produzi o material para o curso do semestre passado, para um curso de Gestão Ambiental que é uma área afim ao que eu trabalho então de alguma maneira isso é uma responsabilidade institucional, porque me chamam; aí é claro que eu vou contribuir. Então tem a questão de eu contribuir com outros cursos na medida do possível e tem a questão de você ter uma atuação no curso, de você ter uma presença no curso, de você ajudar a enxergar o curso. No caso do serviço social de você entender o curso, então, por exemplo, tem uma disciplina que eu entrei no semestre passado pela primeira vez então eu já tenho, eu ainda não elaborei, mas já vai começar o próximo semestre eu já vou apresentar uma nova proposta para rever os conteúdos desta disciplina e ai é assim, isso é independente de se eu vou ganhar, na verdade eu não vou ganhar na verdade por isso; porque é meu trabalho como tutora porque eu estou percebendo que é um conteúdo que pode ser melhor elaborado, mais aproximado com as diretrizes da formação dos alunos nesse curso, na outra instituição tem a questão, por exemplo, também de produzir algumas coisas que não estão diretamente vinculadas aquilo que fica na plataforma, mas que é um material complementar a plataforma. Tem uma questão também na instituição D que é conseguir estabelecer um diálogo com a EMPRESA Z, porque isso é uma responsabilidade. Porque de alguma maneira você precisa explicar, você precisa tentar deixar claro quais são as possibilidades da	estar presente nos cursos em que atua Empresa que produz e gerencia o ensino a distância – comunicação e diálogo com os pólos

	disciplina, quais são as demandas dos alunos, então é uma equação.	
5	Olha era uma discussão muito grande isso. Isso na faculdade a gente tinha uma discussão do tipo “Até aonde vai a minha responsabilidade?”. O que eu realmente eu devo fazer ou não, então, por exemplo, o aluno não entra no chat a cinco dias, ele não acessa a plataforma. É responsabilidade do professor cobrar desse aluno, mandar um e-mail “Oh... Nós estamos vendo que você não tem vindo, que você não está aparecendo, quantos minutos você fica logado e tal”, ou a restrição do professor era apenas corrigir as atividades? E provas. Mais nada. E era mais ou menos isso que se esperava dos tutores dentro da instituição: corrigir as atividades (porque as atividades já estavam prontas), era corrigir, eram os prazos que tinha. Você corrigia as atividades e dava a nota e, as provas. Corrigia e dava nota. Praticamente isso. E, uma vez ou outra, você tirava uma dúvida, coisas do gênero assim, quando vinha um e-mail assim.	Dúvidas na identificação das responsabilidades no curso Cobrar os alunos – enviar é email?? É responsabilidade? Ou somente corrigir as atividades Definição de tutor Dificuldades com os prazos
6	Bom, assim como as demais matérias, eu acho que o Português Instrumental era de grande peso apesar de ser EAD. E, eles tinham que chegar a uma certa nota para poder serem aprovados. E, eu acho que, eu tinha uma função sim, porque eu tinha que... querendo ou não... ficar com uma matéria vermelha dentro desse conteúdo como tutora não é nada válido para o crescimento daquele futuro profissional. Então eu acho que em todos os campos há essa importância sim.	Dificuldade de identificar suas atividades Responsabilidade com a aprendizagem dos alunos Preocupação com as notas
8 - Você se identifica como professor da instituição onde atua?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**1:** Sim. Eu me identifico como docente, até mesmo porque eu tenho a responsabilidade dentro das possibilidades do EAD de tentar fazer a triangulação teoria-prática-reflexão com o meu aluno que está ali. Que seria o grande desafio.	Identidade como docente Triangulação teoria-prática-reflexão
2	Muito mais como professora do que exatamente como tutora. Muitas vezes eles dizem assim “Não precisa dar tal informação”. Aí eu entro com o	Identificação como professora

	professor e digo assim “Olha”... como já aconteceu na instituição B também. Na instituição B aconteceu o seguinte eu estava como tutora e havia um erro né, havia um erro. Aí o aluno foi fazer a questão e disse “Olha professora eu fiz a questão, tenho esse resultado, deu esse resultado e foi dado como errado”. Aí eu fui procurar. Quer dizer, não era minha obrigação. Mas eu pensei vamos ver e quando eu vi estava errado o que estava dentro do sistema. Aí eu falei “Não, mas essas questões estão erradas.”. Aí eu entrei em contato com o pessoal da instituição B e falei “As questões estão erradas”. Aí a coordenadora disse assim “essas questões não estão erradas, ninguém nunca reclamou”, aí eu falei “Acontece que a aluna já tem algum conhecimento de contabilidade, fez todos os exercícios e as questões estão erradas, eu fiz com ela, estão todas erradas”. Aí eles foram ver as questões e estavam todas erradas mesmo. Não era o meu trabalho de tutora. O meu trabalho como tutora era dizer “Você verifique, fale com o conteudista” Aí a gente acaba entrando. Mas, eu só entrei porque eu sou professora. Se eu fosse tutora só e não tivesse conhecimento. A tutora chegaria e diria assim “Olha entre em contato com a professora conteudista ou eu vou entrar em contato com o professor conteudista e vou perguntar o que está acontecendo.” Ou diria “você errou” que é o que deve ter acontecido com todos antes, certo, já que ninguém nunca reclamou.	Auxílio na identificação dos erros da plataforma – conteúdos Só foi possível pois era professora da disciplina – detinha o conhecimento Outros tutores passariam as questões para o professor da disciplina – conteudista Divisão de trabalho Definição de tutor Não detém o conhecimento
3	Eu considero o tutor como um mediador mesmo do conhecimento do aluno. O tutor não está lá para ensinar, mas sim, para guiar o aluno no aprendizado dele. Então. Mas sim um professor sim. **Pesquisador:** Ok. Bom, você acabou falando das suas responsabilidades como tutora né. Você disse também que se identificava como professora na instituição onde atuava. Mas você sentia alguma diferenciação de tratamento entre os professores e os tutores? **3:** Ah sim. Pelo menos da parte da coordenação. Existia uma diferença bem grande até de forma pejorativa com relação aos tutores. Infelizmente **Pesquisador:** Mas com relação a tratamento? **3:** Sim. Tratamento por parte da administração. Era de que os tutores eram funcionários inferiores. Assim, tão claro isso que o nosso registro é de auxiliar administrativo e não de tutor, não de função	Tutor – mediador Dificuldade no conceito do tutor O que é ser tutor? Guiar o aluno? Professor? Divisão do trabalho Precarização Preconceito Diferenças no tratamento Forma pejorativa Tutores – inferiores Carteira de trabalho – tutor era auxiliar

	pedagógica.	administrativo
4	Sou independente da condição em que eu estou, se eu estou corrigindo atividade, se eu estou fazendo prova, se eu estou preparando material escrito, material para gravar. Independente da tarefa que eu tenho no EAD, eu sou professora. Eu não me sinto, na minha atuação não há distinção da minha atuação da 4 tutora da 4 professora. Eu sou uma professora tutora. Eu sou uma professora EAD. Ponto. Mais na instituição B que tem os dois papeis porque eu sou registrada como professora, mas existem profissionais que atuam como tutores, então assim, existem sim uma desqualificação desses profissionais infelizmente. Infelizmente isso é um desenho, um ranço institucional, infelizmente existe, mas aí depende do professor, da postura do professor, porque ele pode trazer esses tutores para perto dele como o professor pode manter eles distantes deles. Por exemplo, na instituição B eu faço, tenho que cumprir pelo menos 15 horas de trabalho em EAD e eu tenho que cumprir pelo menos 9 horas de trabalho na instituição semanalmente.	Identifica como professora independente da atividade que realiza Divisão de trabalho – depende da universidade Profissionais tutores Desqualificação – Precarização Ranço institucional Depende também dos profissionais da universidade – a postura – trazer o tutor para perto do professor
5	A gente vai aprendendo que para ser professor, o tutor ele tem que entender o seguinte o professor ele não é o conteudista, ele não tem o conteúdo. Ele tem que passar o conteúdo elaborado por outra pessoa. Ele tem que ser a lanterna para o aluno. O caminho que o aluno tem que seguir. Ele tem que dar as dicas... “Olha, faça assim, faça assado, aqui está essa informação, essa informação está ali.”. **Pesquisador:** A trilha que tem que seguir **5:** Exatamente, ele tem que dar o caminho, porque ele não o professor detentor do conhecimento. Apesar de ser da área, de ter o conhecimento, ele tem que seguir um roteiro já preestabelecido.	Divisão de trabalho Tutor – professor – conteudista Dificuldade de definição de tutor Guia – orientação – dicas Tutor- não é detentor do conhecimento ? Contradição – tem ou não conhecimento? É ou não professor? Como se identifica como professor? Engessamento – roteiro preestabelecido
6	Sim (risos). Eu acho que, como eu falei anteriormente, o tutor ele é virtual, ele facilita virtualmente. Mas para você ser tutor, você tem que dominar aquele conteúdo de outras vertentes, de	Tutor – facilita virtualmente Domínio de

	outras formas, tem que ser informado né. Saber também, mais ou menos, as vezes se teve uma variação linguística; porque as vezes a pessoa tem uma formação, de uma variação social, veio de outro lugar, de uma outra formação, então normalmente não consegue entender, então você traz para o mundinho dela e facilita. Então eu acho que o professor é quem tem essa habilidade. O tutor pode ali corrigir, pode ser mais objetivo, mais direto, mais seco. Mas o professor pela paciência, por essa troca do dia a dia como um bate papo eu acho que tem maior facilidade do que até o tutor.	conteúdo Tutor é professor Importante identificar variações linguísticas Tutor – corrigir – objetividade Dificuldade de conceituação professor - tutor
9 – Você é responsável pelo atendimento dos alunos? Quantos?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**1:** Eu realizo os atendimentos de forma virtual, via mensagens. Então esse atendimento não é feito de forma presencial. Mas eu tenho uma demanda de mensagens que eu recebo e eu tenho dentro da política da universidade 48 horas para estar respondendo. **Pesquisador:** Quantos alunos você é responsável por atendimento? **1:** Como eu trato de matérias bem específicas, pois são áreas bem técnicas, eu tenho uma média de 150 alunos. Então eu tenho ai em torno de 50 mensagens por semana **Pesquisador:** Entendi. 150 alunos são aproximadamente quantas turmas? **1:** Hoje eu tenho oito disciplinas. E eu trato dentro de quatro semestres. Então seriam aproximadamente 600 alunos **Pesquisador:** 600 alunos? **1:** 600 alunos nas oito disciplinas **Pesquisador:** Isso por semestre que você tem? **1:** Não... 150 por semestre, como eu trato em quatro semestres, eu tenho disciplinas em quatro semestres. Eu tenho 150 alunos por semestre. Então a monta de 600 alunos aproximadamente.	Atendimento virtual Precarização do trabalho docente – excesso de trabalho Respostas em tempo curto Nem todos os alunos respondem Forte ausência no ambiente virtual
2	**2:** Por exemplo, agora há uma legislação que diz que você não pode ter mais do que 25/30 alunos em cada sala, certo. Inclusive eu trabalhei na Faculdade de Minas que eu trabalhei como tutora também de professores. Então era um grupo de 50, eu ficava com 25, a outra tutora ficava com 25. Então nos 25,	Legislação – 25 a 30 alunos EaD Dificuldade

	geralmente para eu entrar em contato e falar é em torno de 10% (3, 4 ou 5 alunos), o resto vai indo. Para se desenvolverem... Ou então eles mesmos entram em contato e dizem “Desisti, não precisa mais entrar em contato”. Quando eu entro em contato é que o aluno não fala absolutamente nada. Quando o aluno não se manifesta ou quando ele tem muita dificuldade. Aí eu falo. Geralmente em 25... 10%, 15% eu tenho que entrar **Pesquisador:** Então de 2 a 3 alunos aí que o contato direto é realizado. **2:** O resto eu vou levando dentro da plataforma **Pesquisador:** Em média são 25 alunos que são por sala de aula independente da universidade? **2:** A lei. Não existe uma legislação muito correta. Porque na instituição D quando nós entramos a legislação dizia que no máximo 40 alunos por sala que era a obrigatoriedade do Ministério da Educação. Você não podia trabalhar com mais de 40 alunos. Nas universidades, eu já trabalhei com as universidades federais, eles não deixam mais que 25. O quarenta (40) está relacionado com a aula presencial; o quarenta está relacionado com a aula presencial. Tanto que eu tinha 3 classes de 40 contabilizando 120 alunos. Que era o que a legislação tinha dado para o PRONATEC. O PRONATEC só permitia até 40, não permitia mais **Pesquisador:** Então como eram cursos semipresenciais, acabava obedecendo no ensino a distância essa quantidade dos 40 **2:** Então tem uma série de legislações que depois se você quiser ver as legislações do Ministério da Educação. Porque eles têm uma série de legislações relacionadas a isso, quantos alunos você pode ter numa sala de aula virtual.	Contato com os alunos – apenas 10% do total deles O restante caminha sozinho Quando realizam o contato é para desistir do curso Contato com alunos que não participam em nada do curso Universidade 2 – 40 alunos por sala – Pois o curso era presencial com disciplinas EaD – obedecia a quantidade de alunos possíveis em uma turma presencial
3	Em média isso virava no último ano em torno de 2000 alunos. Mas já tivemos por tutor cerca de 5000 alunos. E. era bem complicado porque você tem que corrigir atividades muitas vezes dissertativas com prazos por exemplo de duas semanas. E os coordenadores exigiam feedback personalizado. Então era bem complicado.	Precarização Massificação da educação Grande quantidade de alunos por tutor Dificuldades na correção das atividades e atendimento aos alunos –

		apresentar feedback individualizado (coordenação exigia) Prazos cursos
4	Então, é diferente... Na instituição D as salas do Moodle giram em torno de 120 alunos então eu já tive sala na instituição B com 30 e poucos e eu já tivemos sala na instituição D, que aí excedeu um pouquinho, com pouco mais de 120. Na instituição B eu já tive sala com 300 alunos né, não agora, mas logo que eu comecei, mas isso no primeiro semestre, que no caso do serviço social já tem uma baixa. Mas existem lá cursos que tem salas com 2.000, 3.000, 4.000 alunos que são cursos geralmente de pedagogia, que só pedagogia na instituição B tem praticamente metade do número de alunos, então ela tem quase metade do número de alunos do EAD todo. Então a pedagogia lá é um caso a parte.	Universidade 1 – 120 alunos por sala Moodle Universidade 2 – 300 alunos – mas depende do curso – pedagogia muitos alunos (2000 – 3000... alunos)
5	Não. O que existia, o contato com o aluno era apenas via e-mail. O contato, porém, como eu era o professor presencial o encontro nos corredores era normal entendeu? O que não era ideal e que eles mesmos falavam. Porque misturava. O tutor deveria ser o tutor e não um presencial **Pesquisador:** Quantos alunos por turma você tinha? **5:** Ah tinha turma que chegava beira de 100 alunos, que era o que eles consideravam uma turma. Mais de cem, aí você ganhava por duas turmas.	Contato com aluno por e-mail Corredores – confusão – professor tutor também lecionava presencialmente Não era ideal – universidade não gostava dessa mistura
6	Foram três cursos. Cada curso com 40 alunos. Eram 120 alunos mais ou menos. E, eu mantinha contato com esses alunos. Semanalmente eles me procuravam para a gente retirar dúvidas, corrigir as alternativas, questões que eles não conseguiam entender e tudo mais.	3 cursos – 40 por curso – 120 alunos Retirar duvidas – corrigir atividades
10 – Como ocorre a aprendizagem dos seus alunos? Ferramentas		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**Pesquisador:** Como que ocorre a aprendizagem desses seus alunos? Você já falou algumas ferramentas, eu queria que você detalhasse um	Formatos da EaD Video aula – aula texto

	pouco mais o uso delas.	
	1: Correto. Na aprendizagem o aluno conta com aulas textos. Essas aulas textos são atreladas a vídeo-aulas, que são aulas complementares, porque eu já ouvi casos em que a vídeo-aula era a exposição da aula texto. Dentro da política da faculdade a vídeo-aula, ela tem que complementar o assunto e não ser uma exposição do assunto.	Contradição entre o que a instituição pede e o que ocorre Professor
	Fora isso, eu conto com uma ferramenta chamada livreto aonde eu posso colocar artigos, também posso postar vídeos independente das vídeo-aulas são vídeos complementares. Posso estar também colocando uma ferramenta chamada Wiki que seria uma questão aberta como se fosse um fórum, contudo ela é feita de forma colaborativa e não avaliativa e também as próprias atividades. Elas têm o cunho de fazer com que o aprendizado ocorra. E, conforme as atividades vão acontecendo eu vou verificando se o aluno teve dificuldades ou não. E, é nesse momento que eu começo a reflexão da matéria, se ela está atingindo ou não aquele aluno em específico, ou se ela atinge a alguns, todos ou nenhum.	O que é aprendizagem A aprendizagem é o conteúdo nas diversas ferramentas Relação com as questões do acesso
	Pesquisador: Você acabou citando em questão anterior os fóruns. Que também é uma ferramenta que você utiliza dentro do ambiente virtual. E você apontou que são fóruns assíncronos. E você acabou colocando no seu comentário o termo “infelizmente são assíncronos”. Porque infelizmente são assíncronos?	Alunos ou colegas? Por que motivo? Motivação – Incentivo – Participação
	1: Porque eu tenho que incentivar a todo o momento a participação dos colegas. Acredito eu que se fosse um fórum síncrono eu conseguiria buscar muito mais, pelo motivo que as vezes o aluno ele coloca uma ideia e eu entro lá e complemento aquela ideia dele. Contudo, ele só volta para o fórum, dois, três dias depois. E, por ser uma questão única e contínua às vezes fica perdida naquele momento a ideia dele e, ele não consegue me responder. Então eu tenho que estar incentivando.	Chat – não fórum síncrono Relação professor aluno – preocupação com a participação e entendimento
	Diferentemente se fosse um fórum síncrono, onde estaríamos ali debatendo em tempo real e as ideias surgiriam e iriam se complementando em tempo real e não haveria essa perda, acredito eu. Essa perda de ideia, porque infelizmente se eu tenho lá um fórum assíncrono, ele vai ficar aberto por sete dias. O aluno que entra no primeiro dia, se eu não ficar chamando, provocando, ele não vai voltar no segundo, no terceiro para atender aquela proposta que é você fazer a mediação e ir complementando	Animador – provocador Mediação

	as ideias. **Pesquisador:** Certo, entendi. E aí você acaba ficando numa dificuldade, num dilema. O trabalho assíncrono e acontece essa problemática que você citou ou o trabalho síncrono e, de repente, muitos alunos nem aparecem. **1:** Isso, porque a proposta do EAD é que não há espaço-tempo. Então infelizmente temos que trabalhar dentro da proposta do EAD.	
2	É o que eles querem; o que geralmente fazem para ajudar o aluno. Postar filmes, então, por exemplo, um filme para que ele possa entender. Como o aluno tem muita dificuldade de leitura, então o que todo mundo tem feito, eles colocam filmes, charges, gravuras, pintura para auxiliar o aluno a entender o texto. Porque tudo isso é considerado texto. A pintura, a gravura a charge e o filme são todos considerados textos. Então o que eles fazem, eles colocam diversas formas textuais para que o aluno possa compreender o conteúdo que está sendo dado para que ele não fique só na leitura que aí isso fica cansativo e ele desiste. Então todas as universidades, escolas, estão todos lutando por diversas formas de comunicação. Desenho principalmente, muito desenho para que o aluno possa entender o conceito, para que ele possa entender o que está sendo dado.	Utilização de diversos recursos além das aulas texto Filmes – animações Alunos tem dificuldade na leitura Diversidade na comunicação
3	Bom, os alunos fazem tudo praticamente sozinhos. A gente da uma orientação, mas dentro das salas a gente tem os fóruns que servem tanto como fórum de instrução como debates. E esses fóruns visam propiciar um debate antes da atividade. Muitas vezes eles funcionam como atividade também. Mas a gente tem uma atividade dissertativa, mesmo de múltipla escolha. Aí, antes de o aluno ir para esta atividade, a gente promovia debates nos fóruns para que o aluno se situasse e soubesse o que ia ser exigido dele. Então basicamente os fóruns, atividades complementares também que é uma parte separada onde o aluno faz atividades extras curriculares para complementar a nota dele. Essas seriam as ferramentas. **Pesquisador:** Você já chegou a utilizar o envio de e-mails para contatar alunos? **3:** As mensagens com os alunos eram feitas exclusivamente com mensagens dentro da plataforma. Não por e-mail.	Alunos são sozinhos Tutores – orientação Fóruns – instrução e debate – funcionam como atividade Atividades complementares Contato por e-mail – mensagens com os alunos

4	Então no Moodle eu uso a mensagem, o fórum, chat... O chat é algo pouco usual, e que na minha experiência como tutora funciona muito pouco, atinge muito pouco os alunos, ainda o que atinge mais os alunos são as mensagens. Mas ai tem uma tendência de você não falar o conteúdo com o aluno de maneira individualizada, então, por exemplo, na instituição B a gente lança fóruns de conteúdos, eu gosto bastante, porque você elabora uma ideia, e ai todo mundo que acessar, tem que acessar e tem uma explicação complementar da atividade ou de algum conteúdo e todo mundo que acessa tem contato. Mas assim, os alunos procuram a gente muito mais via mensagem do que pelo fórum, então às vezes eu dou uma devolutiva de prova, por exemplo, de uma questão: "mas professora eu não entendi, porque que eu errei essa?" Aí tem que ir lá e dizer: "olha você errou esta porque na verdade a correta é aquela etc.". Muitas vezes eu acabo fazendo isso mais por mensagem do que por fórum. Então eu acho que, para o próximo semestre, a gente teve uma formação na instituição B né, uma sala de aula de formação de professores por dois semestres e agora vai ter uma mudança nas nossas atividades. Então agora vai ter uma mudança nas atividades dissertativas, e a gente vai trabalhar com o formato WIKI que é a produção colaborativa, que é a produção, que na verdade é o coletivo na plataforma, então agora no final do semestre a gente deixou elaboradas as questões que vai ser na verdade uma atividade, uma atividade no formato WIKI e na formação de professores a gente fez o exercício como alunos de montar um portfólio em WIKI. Eu particularmente gostei muito, porque eu acho que a gente consegue essa coisa do dialogo, a gente consegue transpor para a atividade, porque tem essa coisa de você acompanhar a produção dos grupos e depois tem a questão de você ver quem produziu o que, tem a questão assim de você depois dar a devolutiva.	Mensagens pelo moodle – atinge mais os alunos Fórum – chat Fóruns – coletividade no tratamento dos conteúdos Procura dos alunos pelo tutor – através das mensagens Formação de professores tutores – mudanças nas atividades dentro do AVA Utilização do WIKI – colaborativo Diálogo entre alunos e tutores
5	Veja bem, era muito precário. O aluno prefere entrar no Google e jogar a pergunta da atividade no Google e fazer um copia e cola e colar, do que abrir a apostila, ler sobre o assunto e fazer uma resposta com suas próprias palavras ou com seu próprio entendimento. Tanto que no início do curso, logo no início uma das primeiras coisas que eu colocava, no e-mail de saudação, no e-mail de boas vindas, eu colocava justamente isso para eles. Que todas as atividades eram baseadas na apostila, nos vídeos,	Precário Busca no Google – copia e cola Muitas vezes não há a reflexão

	no material que estava postado no site e que não seriam aceitas atividades cópia e cola. Tudo o que fosse copie e cole seriam zerados e isso acontecia direto de eu dar zero nas atividades porque eles se limitavam a copiar ou do Google ou da apostila e colocavam lá, ou seja, não respondiam com suas próprias palavras. Então, o aprendizado era zero. **Pesquisador:** Quais eram as ferramentas dentro do ambiente que você utilizava? **5:** Ah o fórum, o chat, o próprio portal ou mural de deixar recados. E as atividades tanto presenciais. Eu mesmo, às vezes, cheguei a ir para o estúdio para gravar vídeo aulas para reforçar. **Pesquisador:** Você chegou a gravar vídeo-aulas? **5:** Cheguei. Gravei vídeo-aulas para reforçar conhecimento, dar aula presencial para reforçar, para reforçar conhecimento. Então usamos todos os recursos. Cheguei a postar apostilas minhas, material do Youtube, vídeos de outros autores, indicar outras vídeo-aulas e tal para reforçar o conhecimento	Aprendizado era zero Fórum, portal / mural de recados Auxílio com vídeo-aulas Vídeos da youtube, outros autores – reforço de conhecimento.
6	Dentro do meu conteúdo eu percebi que existiam certas matérias, certos conteúdos que a maioria não conseguia compreender. Então eu tinha que voltar a um conteúdo passado para eles poderem compreender o conteúdo atual porque eu via que a dificuldade deles era na base. Depois que eu corrigia a base, dava-se a compreensão eles conseguiam ter um excelente aproveitamento. Eu usava muito a analogia, muitos exemplos do dia a dia para facilitar a compreensão, porque, atualmente se você não colocar no vocabulário, no assunto e na realidade deles, eles não compreendem. **Pesquisador:** Certo, e quais eram as ferramentas que você utilizava com eles? **6:** Eu fazia muitas comparações, situações, problematizações, analogias. Pegava frases de música e falava assim: “Oh... pega essa canção, pega esse poema, pega essa situação e aplique agora a regra que você acabou de aprender. Está vendo como tem erro, como você pode melhorar. Está vendo como é a mesma situação.”. Então, eles acabavam compreendendo por comparações. **Pesquisador:** E dentro do ambiente virtual, com relação as ferramentas do ambiente virtual, por exemplo: chat, fórum entre outros, você chegou a utilizar alguma dessas ferramentas?	Alguns conteúdos – ninguém conseguia entender Uso de analogias para ajustar o vocabulário – realidade do aluno Conhecimento prévio dos alunos Plantão para atendimento dos alunos

	6: Sim, eu ficava de plantão. Meu horário de plantão era às sextas-feiras pela manhã. Então, eles tinham essa aula vaga pela universidade. E, eles tinham acesso para ficar comigo das 9 ao meio dia toda sexta-feira. Então caso eles precisassem de mim, eu estaria no fórum, na plataforma no fórum e lá eles tirariam dúvidas ao vivo comigo. Caso isso não fosse possível, eles me procuravam no chat, deixavam as dúvidas deles e eu depois responderia.	Uso de fóruns

11 – Você encontra dificuldades no trabalho a distância? (Quais dificuldades do trabalho como tutor)		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**Pesquisador:** Quais as dificuldades que você encontra para o seu trabalho a distância? Na sua ação, na sua atividade como tutor. **1:** Uma grande dificuldade é o acesso ao aluno. É fazer com que esse aluno se pronuncie na plataforma. Então a todo o momento eu envio mensagens para os alunos, eu tento informar tudo o que está acontecendo dentro da universidade, todas as matérias. Perdão, todas as atividades que estão para abrir ou para fechar, novidades, mensagens com temas do momento, reportagens. Eu tento fazer com que o aluno se sinta acolhido naquela plataforma que muitos enxergam como fria. Até mesmo porque nem todos tem o tempo para poder estar estudando e muitos escolhem o EAD pelo fato de trabalharem, chegarem em casa cansados. Alguns entram na plataforma somente nos finais de semana. E é o tempo que o professor está de folga. Então acaba meio que divergindo os nossos tempos. Mas dentro das possibilidades do EAD, a grande dificuldade é fazer com que haja uma interação efetiva. **Pesquisador:** A interação é dificultosa. Mas também nem tudo são problemas, certo? Quais são as oportunidades que você enxerga no ensino a distância? **1:** Olha, a grande oportunidade do ensino a distância é o acesso; porque não existem fronteiras. É o futuro. As ferramentas estão cada vez mais fáceis de utilizar; as possibilidades estão crescendo cada vez mais. Eu acredito que é o nosso futuro	Acesso do aluno – plataforma Atividades técnico administrativas – informações sobre o que ocorre na universidade Acolhimento na plataforma – interação com os alunos Dificuldade com o tempo – tempo dos alunos e dos professores tutores Acessos aos finais de semana Dificuldade na interação Oportunidades de acesso – ferramentas fáceis Com o tempo diminuirá a barreira espaço x tempo Conhecer outras pessoas – outros lugares Troca de experiências –

	realmente não haver essa barreira de espaço x tempo. De eu poder estar trabalhando com colegas de outros espaços. Eu acho que essa facilidade de você conhecer outras pessoas, de outros estados, desde que você consiga fazer essa colaboração na interação, você pode até trazer exemplos de outros estados para estados que não são peculiares. E, esses exemplos nesse espaço de troca de aprendizagens, você consegue enriquecer mais a aula. Então seria essa uma grande possibilidade da EAD, da educação a distância. Na verdade, você colocar em confronto as dificuldades e peculiaridades de regiões diferentes **Pesquisador:** Você sente alguma dificuldade, alguma problemática nessa relação presencial ou a distância? **1:** O tempo de resposta é diferente. A distância você não tem o mesmo *time* do aluno, então você posta uma mensagem e você fica aguardando que ele visualize para que então ele possa te dar o retorno. No presencial não, você tem a resposta ali no momento em que a dúvida acontece.	aprendizagens – conhecimento Diversidade de regiões Comparação presencial – distância Tempo de resposta diferente Atividades são postas e fica-se aguardando Presencial a resposta é no momento
2	Bom a maior dificuldade como tutora é, por exemplo, é a imensa quantidade de páginas vamos dizer assim. Por exemplo, tem uma página para leitura, tem uma página que é para o fórum, tem uma página que é pro filme, tem uma página que é pra não sei o que. Aí assim, o aluno se perde na página, vou falar de uma situação que aconteceu há duas semanas: o aluno se perdeu na página e eu tenho que ficar procurando em qual página tem aquilo que o aluno está me perguntando, porque o aluno se perdeu e aí muitas vezes isso não está claro. Quando se elabora uma plataforma com conteúdos de ensino a distância, o maior problema é a clareza em onde está o que se procura. Porque aí eles falam, tem a sala do café desnecessária, tem a sala do não sei o que, tem a sala que é para você poder entrar com Skype que aí você pode conversar com o aluno, tem a sala. Aí você fica com um monte de salas. Então tem a sala da conversa virtual, tem a sala do Skype, tem a sala do fórum, tem a sala do não sei o que, você tem um monte de salas e o aluno se perde. Aí você se perde também. Ainda tem a sala de notícias, onde tem notícias do aluno, tem a sala onde o aluno vai entrar em contato contigo, tem a sala onde o coordenador vai falar com você e aí você tem uma infinidade de salas. Você tem que olhar todas as salas toda vez que você entra. Para	Dificuldade Muitas páginas de acesso – ocasiona procura excessiva do que se tem que acessar Clareza do que se quer no AVA Confusão para os alunos e para os professores tutores - infinidade de salas No início os alunos acessam todas as ferramentas, todas as salas – depois ninguém quer ficar acessando Reclamações – falta de conversa entre os alunos “Diversidade que

	mim essa é a maior dificuldade, porque não se conseguiu ainda chegar num ponto assim “Olha você precisa disso, disso e disso... três coisas”, que aí não confunde nem o tutor, nem o professor, nem o aluno, nem ninguém. Todo mundo sabe onde tem que entrar e encerrou o assunto. Que aí você tem uma facilidade maior. Agora com um monte de sala, que tem o Intuito de que haja riqueza, para que o aluno participe mais, como se ele tivesse numa sala presencial, conversando com os amigos. Só que isso hoje não ocorre mais, isso não ocorre mais.	não leva a lugar nenhum”
	No começo ainda tinha isso, no começo todos os alunos querem saber o que é. Dois dias depois, ninguém mais quer, ninguém mais quer ficar conversando, o papo não interessa; aí começam as reclamações, essas queixas, o pessoal já não quer mais participar de nada e aí não vai para lugar nenhum esse tipo de coisa. Então, a minha maior dificuldade é assim, a diversidade que não leva a lugar nenhum (risos)	Depende da instituição – tutor é professor – mudança de paradigma – não se tinha antes Algumas instituições – tutor não é professor – pessoa para atendimento nos fóruns somente
	Pesquisador: Entendi. A quantidade exorbitante de atividades, de ações **2:** E que não dão resultado **Pesquisador:** Para a aprendizagem do aluno. E para você tutora, além dessa dificuldade interna, quais as dificuldades externas que você pode apontar com relação a instituição e que na verdade acabam influenciando no seu trabalho. **2:** Por exemplo, o que você quer dizer com dificuldades externas? **Pesquisador:** Eu não vou falar do tratamento, porque o tratamento nós já citamos antes. No entendimento que a própria universidade tem dos seus tutores como professores **2:** Então, aí depende da empresa. Tem empresa que entende que o tutor é um professor, tem empresa que entende agora que o tutor é um professor e isso é uma mudança de paradigma, porque isso não existia antes. Porque até pouco tempo, quando eu trabalhei na instituição B, quando eu trabalhei na própria Prefeitura de Santos, quando eu entrei em uma empresa. Porque a EMPRESA X é uma empresa que trabalha com diversas instituições. Então era assim: o tutor não é professor. O tutor é uma pessoa contratada para atender fórum. Hoje não, hoje isto está mudando um pouco. Então na parte externa, eu acho que isto está sendo bom. Está sendo bom porque as próprias entidades viram que estavam perdendo com tutores. Então a necessidade de ter professores	Qual a função do tutor então?

	tutores está sendo uma coisa que está mudando.	
3	Dificuldades de cumprir prazos porque corrigir 5000 atividades dissertativas dentro de um prazo de duas semanas é praticamente impossível. E dificuldades em relação a lidar com os alunos. A gente percebe que o aluno típico; pelo menos na instituição em que estudei, alunos que não tiveram acesso regular, por exemplo, adequado. Então muitos deles são analfabetos funcionais. Isso é muito complicado, porque conceitos básicos às vezes de coisas do Ensino Médio o aluno não conseguia compreender e a comunicação se tornava bem complicada por isso. **Pesquisador:** Entendi. E para você, já que você apontou as dificuldades, quais são as oportunidades dentro desse ensino a distância? **3:** Bom, como eu me formei e fiz minha pós-graduação a distância. Essa flexibilidade do horário. Na verdade, você poder fazer as atividades de forma anacrônica. Não precisa você estar naquele horário, você pode fazer o seu horário. Isso é ótimo para essa vida corrida que a gente tem hoje. Então, o acesso no fato de que muitas pessoas que fazem educação a distância elas não têm universidades nas suas cidades. Então, você possibilita que pessoas que não teriam acesso ao ensino superior de outra forma tenham o acesso, se profissionalizem e possam prestar concursos e atuar nas suas comunidades sem precisar sair delas.	Dificuldades no cumprimento de prazos Correção de diversas atividades em pouco tempo Massificação – muitos alunos Precarização Dificuldade na relação com o aluno Dificuldade de compreensão dos alunos Oportunidades – no estudo Acesso aos estudos – muitas pessoas não tem universidades onde vivem
4	Primeiro que, de maneira geral, ainda há muito preconceito em relação ao EAD, então, mesmo vamos pensar, por exemplo, na instituição D, onde eu sou professora presencial e sou professora EAD, então os professores que atuam em EAD, se eles atuarem só no EAD. Então se eu chego na sala dos professores para ficar, você não precisa ir na instituição para trabalhar. Mas se eu fizer isso, “áh, mas você só trabalha no EAD?” Então tem sim certa distinção, tem sim um preconceito, isto é fato. A gente ainda não assimilou, a gente que eu digo, o Brasil, a gente ainda não assimilou a ideia do EAD. Então acho que a principal dificuldade no meu ponto de vista para mim é essa. Isso não me faz menos professora, eu sou a mesma professora. Muitas vezes inclusive eu uso o mesmo material do EAD para ajudar nas minhas aulas presenciais. Porque os caras não prestam atenção ou porque os caras não estão entendendo o que eu estou falando, e como foi um material que eu escrevi para que uma pessoa que esta longe de eu	Preconceito com EaD Universidade 1 – tutor não precisa ir na universidade para trabalhar – falta o contato com os demais professores Aceitou o EaD? Como se fosse a última opção de escolha??

	entender, então em alguns momentos eu tenho que usar sim essas ferramentas, eu nem deveria fazer isso e posso até ser responsabilizada por isso, mas aí eu também, eu assumo o risco porque é uma função educativa, meu interesse é ajudar o cara a entender a discussão que eu estou querendo fazer ali com aqueles conteúdos. Então é puro preconceito, agora é claro que existem professores diferentes, mas aí tanto no presencial como no ensino em EAD. **Pesquisador:** Esta ótimo! E quais são as oportunidades que você vislumbra que você visualiza no ensino a distância, no trabalho de tutoria? **4:** Olha vou dizer uma coisa para você. Eu comecei, nós começamos a conversar e eu disse que na verdade eu tive que aceitar o EAD, não teve muito "ah não sei se eu quero", "ah não sei se eu vou", porque eu estava precisando, estava precisando de grana, inclusive, na verdade, eu tinha acabado de me divorciar. Um monte de mudanças na minha vida, eu precisava trabalhar mais, com uma filha pequena, eu sou de São Paulo, eu precisava trabalhar mais aqui em Santos, ao invés de sair para procurar trabalho fora e apareceu essa oportunidade e foi isso o que eu peguei. O EAD me ajudou muito a me organizar na vida durante todo esse tempo. Então assim, as possibilidades eu acho que são muitas, eu não descarto a possibilidade de eu fazer. No momento eu faço uma graduação, tenho um projeto de fazer um pós doc. Um pós doc é uma coisa mais de uma linha de pesquisa, eu não me vejo fazendo um pós doc em EAD, eu acho que eu tenho outras identidades, outros temas afins, para poder pesquisar, para poder produzir. Mas eu me vejo fazendo um curso de especialização, alguma coisa para eu poder rever essa prática que eu, para ver esse trabalho que eu construí na prática, e eu penso que assim, eu posso ser professora em EAD por muito tempo, não sei por quanto tempo, mas por muito tempo ainda, então eu acho que se eu trabalhar, por exemplo, se me disserem: "Olha 4, possivelmente você vai ter que trabalhar por mais uma década no EAD", eu digo... "beleza, sem problemas.". **Pesquisador:** Que bom. **4:** Né. Risos.	Necessidade de dinheiro Possibilidades de estudo
5	A principal dificuldade foi primeiro entender o que realmente a instituição te dava de respaldo como tutor. Ou seja, de que lado que ela estava. Do tutor	Respaldo da instituição com o tutor – De que lado

	ou do aluno? Um exemplo que posso dar, é que eu recebi e-mail de aluno xingando, utilizando os maiores palavrões, esculachando a instituição, dizendo palavras de baixo calão e tudo. Não aconteceu absolutamente nada com o aluno. Agora, e o tutor era obrigado entre aspas a facilitar a vida do aluno para que ele não tivesse problemas com nota né. **Pesquisador:** E oportunidades? Quais você visualiza dentro dessa função? **5:** Eu acho que o EAD é uma realidade. Eu acho que nós vivemos em um momento econômico até propicio para isso, porque o EAD ele é muito mais barato do que um curso presencial, o EAD tem as suas facilidades de horário e de disponibilidade. Porém de outro lado você tem a disciplina, a organização que muitos alunos não estão preparados. Mas a partir do momento que os alunos hoje estão vendo que não tem a oportunidade, porque não existe mais FIES, PROUNI; o EAD está crescendo a uma taxa de 12% ao ano.	ela está? Tutor?/ Aluno? Tutor tinha que facilitar a vida do aluno – passar na disciplina EaD veio para ficar Acesso a educação de forma barata Facilidade de horário e disponibilidade Alunos não estão preparados em sua maioria para as questões de organização e disciplina Acesso e preço atraem o acesso dos alunos a esta modalidade
6	Bem, eu ganhei pela universidade uma apostila que facilitou bastante minha compreensão de como usar a plataforma, como colocar as notas, como conversar com os alunos. Eu não tive nenhuma dificuldade assim. Não sei da parte dos alunos, mas eu como professora não tive nenhuma dificuldade. Eu até respondi muito bem e muito rápido ao sistema que foi me proporcionado **Pesquisador:** E com relação a esse encontro virtual com os alunos? Tinha alguma dificuldade nesse encontro? **6:** Pela plataforma? **Pesquisador:** Pela plataforma ou pelo acesso a eles. Você conseguia falar com todos eles? Tinha alguma dificuldade para essa aproximação dos alunos com você? Você conseguia atender a todos os alunos? Os alunos tinham contato contigo? Ou não, eles não acabavam entrando na plataforma, acabavam dificultando a situação? **6:** Eu acho que de 120 alunos que tinham matriculados, pelo menos uns 30 ou 40 que vieram até mim pedir algum tipo de ajuda. Isso nos primeiros dois, três meses. No decorrer do tempo, até no final do curso tinham 8, 9 a 10 alunos que	Uso da plataforma – aprendeu por uma apostila repassada pela universidade Não houve treinamento Sem dificuldades como professora tutora Poucos pedidos de ajuda pelos alunos – sem problemas de comunicação e de uso da plataforma

	vinham até a gente pedir algum auxílio. Mas eu nunca tive nenhum problema comunicativo de chat, de fórum para conversar com nenhum deles. Algumas vezes, poderia ser o seguinte: mandava-se uma mensagem, parecia que eu tinha recebido, mas eu não tinha recebido, mas isso foi umas duas ou três vezes. Eu recorria até o meu coordenador na época e ele resolvia para mim. **Pesquisador:** Então já que você praticamente não teve dificuldades, que oportunidades você visualiza no trabalho a distância? **6:** Eu acho que o ambiente virtual é o futuro em minha opinião, por quê? Além de facilitar, hoje você vê muita gente autodidata, eu mesma gosto muito de aprender sozinha, porque a Internet, ela facilita muito, te dá muitas opções, muitos sites, muitos sites de pesquisa. Tem muita coisa interessante que você pode recorrer a ela. E, o virtual para você aprender, ele é maravilhoso. Te mostra várias vertentes, vários pontos de vista. Eu acho que o ensino a distância é o novo futuro. Eu já aprendi muita coisa. Eu tenho tutores, quando cursei a minha pós-graduação também tive uma tutora que era excelente. Então eu acho que te facilita e te agrega muito. Eu acho que é muito bom sim você ter o presencial que é importantíssimo. Só que se você está disposto a aprender a distância é a primeira etapa.	EaD é o futuro Alunos autodidatas – aprendizagem sozinha Uso da Internet - facilidade

12 – Como você percebe a infraestrutura e as condições que a instituição oferece para o desenvolvimento do seu trabalho na educação a distância?		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**Pesquisador:** Nós estamos quase fechando aqui a nossa entrevista. Como que você visualiza, como que você percebe a infraestrutura e as condições que a instituição oferece de EAD para que você desenvolva o seu trabalho na Educação a Distância? **1:** Correto. A instituição onde trabalho ela conta com uma plataforma Moodle. A plataforma Moodle é uma plataforma que já é antiga, ela melhorou muito. Ela é uma plataforma ótima. A instituição conta também com pólos presenciais dos quais eu não tenho acesso, eu fico na instituição. Hoje nosso trabalho, ele conta com 50% de horas aulas na instituição usando a estrutura dela	Plataforma Moodle – já é antiga Pólos presenciais 50% na universidade / 50% home office Estrutura para gravação de vídeo-aulas

	e 50% home office, que eu faço na minha casa. Dentro da instituição eu tenho estúdio de gravação para vídeo-aulas, tenho estúdio de gravação de rádio que eu posso complementar essas aulas, tenho laboratório tecnológico, temos uma biblioteca virtual também Pearson que está disponível para os professores e para os alunos. Então ela tem uma infraestrutura muito boa. É uma estrutura que possibilita realmente que o ensino a distância seja de qualidade. Talvez falte ainda um pouco de norteamento quanto tem que usar, que isso eles deixam bem a critério do professor. **Pesquisador:** Você diz nas ferramentas mesmo? **1:** Nas ferramentas, eu tenho N possibilidades, contudo eu não tenho treinamento para todas. Então eu vou descobrindo ali como as ferramentas vão me ajudar **Pesquisador:** É uma construção autodidata **1:** Justamente. Eu vou assim, no acerto e erro, vou aprendendo a mexer e às vezes eu instituo uma ferramenta num outro semestre, porque naquele semestre eu fiquei aprendendo. E como dizem por aí aprendendo a gente ensina e ensinando eu aprendo **Pesquisador:** Na sua atuação, na atuação que você visualiza dos pares, o que você acha que poderia mudar? Melhorar? **1:** Olha a nossa relação com os pares ela é bem incentivada pela instituição, tanto que os nossos coordenadores marcam reuniões mensais com os professores daquele curso para que a gente possa discutir as dificuldades de forma geral e as possibilidades que foram criadas dentro daquele mês. E, para que assim a gente aprenda com a dificuldade do outro e que copie algo que foi criado e deu certo. Então essa relação com os pares ela é bem fomentada na faculdade. **Pesquisador:** Muito bom. Na tua atuação, o que você acha que pode melhorar? Como tutor, o que poderia melhorar para sua atuação ser melhor? Você conseguir fazer um trabalho melhor? **1:** Eu acredito que a gente tem que melhorar sempre. Hoje o que eu busco para melhorar é justamente conhecimentos pedagógicos que eu acho que foi uma lacuna que eu tive por vir de uma área tão cartesiana e técnica como é Contabilidade. Então o que eu busquei para melhorar? Eu adentrei no Mestrado em Educação para conseguir ter esse outro olhar, um olhar não técnico, um olhar mais	Laboratórios – Bibliotecas virtuais – professores e alunos Diversas possibilidades nas ferramentas da plataforma Construção autodidata Acertos e erros – aprendendo sozinho no uso das ferramentas Boa relação com demais tutores – participação em reuniões Troca de experiências Enfatiza melhoria nos conhecimentos pedagógicos Somente possuía o conhecimento técnico Mestrado em Educação para buscar novo olhar

	qualitativo, um olhar mais cognitivo da aprendizagem.	
2	É, existe um problema sério que é tempo. Eu acho que isso daí está sendo um problema muito sério, por exemplo, você tem como professora conteudista, você tem de colocar um conteúdo em um curtíssimo espaço de tempo. Eu acho que nisso, as universidades estão pecando. A outra coisa é o tempo mesmo do tutor quando você atua como tutora os tempos são curtos. Porque o que acontece, se você for falar assim "Ah no ensino presencial também tem um tempo", mas uma coisa é você falar em uma sala de aula e muitas vezes o aluno nem se manifesta, outra coisa é você pedir que 40 alunos se manifestem, ou 30 alunos se manifestem ou 25 alunos se manifestem. A aula que você ia dar presencial de 25 minutos, ela se torna uma aula de 3 horas, porque os 25 alunos se manifestaram e essa visão eles não estão tendo. Então é assim, o erro que está acontecendo é que no momento em que você transfere para o aluno a possibilidade de ele aprender, dele se manifestar, aí o aluno precisa ter o tempo dele. E aí, tem um aluno que quer mais e outro aluno que quer menos, completamente diferente do presencial. No presencial, apesar de você falar em mediação. Mas eu como mediador, sou eu que transmito alguma informação, porque na mediação pouco o outro transmite para mim e no ensino a distância não, é o inverso. Você tem 25 alunos falando na sala de aula e nem sempre os 25 alunos estão com o mesmo entendimento. Falam ao mesmo tempo, têm dificuldades e têm entendimentos completamente diferentes e você tem que dar esse feedback para cada um. A outra questão é que dentro da sala de aula nem sempre você tem a possibilidade de dar feedback individual, raramente você faz um feedback individual. No virtual você tem que dar um feedback individual. O tempo do feedback individual é completamente diferente do tempo presencial e esse tempo as universidades não dão. Nem as universidades, nem as escolas, ninguém dá. Então é assim, isso falha, isso o aluno sente e isso a gente sente também porque o tempo hoje é importante dentro de um ensino virtual. E aí, como todos têm tempo, eles querem o mesmo tempo do presencial para o virtual, aí o tempo para o virtual acabou se tornando curto e se tornou inadequado, não é viável e aí você acaba tendo essas distorções.	Problema – tempo Divisão de trabalho Tempo do tutor – tempos curtos Comparação presencial e EaD Manifestação em sala presencial – poucos alunos Manifestação de alunos EaD – Busca-se que todos façam Diferença de tempos Professor tutor trabalha mais tempo que o presencial Feedback individualizado Não da para dar feedback individual – raramente em sala de aula Virtual tem que ser individual Tempo de feedback é diferente "enterrar" conteúdo

	Uma outra coisa é que você não enterra um conteúdo na cara de um aluno quando você está dentro de uma sala de aula. Na sala, você tem ainda discernimento para saber que em determinado momento você tem que voltar no conteúdo, ou que naquele momento você pode seguir adiante. E, essa possibilidade não tem no ensino virtual. O conteúdo é esse, quem aprendeu, aprendeu e quem não aprendeu, dane-se. Então, esse gelo que o virtual faz é sentido. Eu estou dando a retórica de que estou te atendendo individualmente, mas a verdade é que ou você atende ao que está sendo colocado ou então você que se dane e que siga em frente ou então desista. O que está existindo é isso. Não é a verdade do que se fala. O que existe é outra problemática muito diferente **Pesquisador:** A senhora tem que cumprir as suas atividades. A senhora pode cumprir as suas atividades da sua casa ou é necessário algum tempo dentro da universidade? **2:** Tudo em casa. Nada na universidade **Pesquisador:** Eles não exigem? **2:** Nada, ninguém exige. Eles só exigem assim, eu tenho que entregar minha documentação, verificar o meu tempo, eu provo o meu trabalho e pronto.	no aluno Presencial – saber o momento em que deve voltar ou prosseguir no conteúdo Virtual – não tem essa possibilidade – Virtual – Gelo Trabalho em Casa somente – nada na universidade
3	A infraestrutura era razoável. Não era perfeita, muitas vezes tínhamos problemas, por exemplo, com ar condicionado numa sala totalmente fechada. Já chegou ao ponto de um funcionário desmaiar por conta do calor. A universidade passou por reformas e enquanto ela estava reformando, nós ficamos dentro do prédio com barulho muito alto. Mas os computadores eram novos, eventualmente as cadeiras não. Então, tínhamos problemas com as cadeiras também, de não serem ergonômicas, não serem renovadas. Mais isso mesmo. **Pesquisador:** No seu horário de trabalho, você tinha que cumprí-lo integralmente dentro da Universidade, ou você podia fazer uma divisão? Na sua casa e Trabalho? Ou podia realiza-lo só de casa as atividades? **3:** Totalmente presencial. Tinha que cumprir 6 horas por dia dentro da universidade.	Razoável infraestrutura Problemas com ar condicionado dentro da universidade Cadeiras – falta de ergonomia Computadores novos Cumprir todas as atividades na universidade- 6 horas por dia
4	Então na instituição D o nosso trabalho é todo a distância, então da instituição D eu só tenho a infraestrutura do Moodle. O Moodle da instituição D ele tem uma peculiaridade, ele é customizado, então	Universidade 1 – trabalho a distância

	assim ele é muito diferente, por exemplo, ele é muito diferente do Moodle cru. Ele é muito institucionalizado, ele tem muito a cara da instituição D, é legal para a questão da afirmação da identidade institucional, porque assim, para o nosso trabalho, é extremamente complicado, faz a plataforma muito pesada, então rodar as coisas, a margem de erro na plataforma ela ainda é muito grande, melhorou desse semestre, do ano passado para cá, mas ainda é muito grande. No outro trabalho, o Moodle melhorou muito, porque chegou assim, a coisa de 2 anos atrás a gente tinha um Moodle muito básico, e assim, era uma vergonha. Ter um curso EAD e você atuar com o Moodle básico, mas agora eles deram um upgrade, a instituição se modernizou e assim eu cumpro horas lá; a maior parte da minha carga horária, enfim, tem laboratório, eu não levo nenhum notebook, eu não ando com meu notebook, eu sempre vou e tem o computador da instituição. Quando eu acesso de casa beleza, muito difícil dar algum erro na instituição B, tem assim as questões de processamentos, do departamento de processamento. Então, às vezes dá uns paus na hora de processar as notas, às vezes da algum erro, entendeu? Ou na hora de ter informado, de ter cadastrado a disciplina, a atividade e aí não depende é exatamente do tutor, mas depende do departamento de processamento, do GETEC – do departamento da tecnologia.	Moodle customizado – institucionalizado Universidade 2 Moodle modernizado Maior parte da carga horária presencialmente Laboratórios de informática
5	Precária. A estrutura era muito precária até porque ela era feita em outra cidade, nós éramos um pólo. Então o contato já era dificultado de você poder trocar informações. A agilidade, o *lead time* da informação, o tempo decorrido entre o problema e a resolução era muito grande, ou seja, a gente tinha muita dificuldade com isso. Atividades que não condiziam com o conteúdo, às vezes você tinha que tomar uma providência. E, isso fazia com que o aluno ficasse cada vez mais chateado. Ele já não estava querendo fazer o curso e ainda recebiam atividades que não tinham nada a ver com o que foi ensinado e pedido e tudo mais. E, a demora para se dar resposta ao aluno era muito grande. Então isso dificultava bastante **Pesquisador:** Você em uma pergunta atrás acabou apontando a questão da afetividade. Como tentar promover essa afetividade dentro de um ambiente virtual? **5:** Eu cheguei até a escrever um artigo sobre isso e li bastante artigo sobre isso e na prática eu vejo que	Infraestrutura precária – acontecia em outra cidade Tempo entre o problema e a solução era muito grande Atividades que não se relacionavam com os conteúdos apresentados Alunos chateados – devido a demora de respostas Artigos escritos Tutor – demonstrar preocupação com o aluno

	é muito difícil. Porque por mais que você fique lá passando um e-mail, que é o primeiro contato. Um e-mail todo dia para o aluno. Primeiro demonstra uma preocupação. Eu acho que a primeira coisa que um tutor tem que mostrar ao aluno ou demonstrar através de atos é que realmente ele está ali preocupado com o aluno. Ele quer ser um instrumento de auxílio a ele na construção do conhecimento. Se ele conseguir fazer o aluno perceber que ele é o instrumento que faz com que ele alcance aquele conhecimento desejado, eu acho que ele consegue essa afetividade, ele consegue criar laços com o aluno.	Mostrar que é um instrumento de auxílio para a construção do conhecimento dos alunos Dessa forma consegue construir afetividade – laços com os alunos
6	Bom, eu achei a infraestrutura muito boa. Rápida. O único problema que eu tive foi com a postagem de notas. Travava muito. Era muito problema e não era a minha rede. Até troquei de computador e tal e não era isso. Mas o próprio sistema que com o tempo foi melhorando e foi se adequando. Mas no começo, para postar notas, para fazer contas automáticas pelo sistema também dava alguns problemas. Ele não arredondava corretamente. Então eu percebia isso. Mas no decorrer como comunicação, como plataforma achei que foi bem.	Infraestrutura boa Dificuldade com postagem de notas no AVA Mas com o tempo o sistema foi melhorando

13 – Comentários – Observações		
Sujeito	**Entrevista**	**Eixos**
1	**Pesquisador:** Algum comentário, alguma observação que você queria fazer 1, sobre o ensino a distância, sobre a tutoria. **1:** Olha, um comentário que eu vou fazer aqui a título de colaboração é dizer que o EAD ele é uma realidade, ele não tem volta e, que devemos quebrar esses paradigmas de que o EAD é feito de qualquer jeito. Porque o EAD é algo sério, é algo que é feito com muita competência e com muita responsabilidade. **Pesquisador:** Queria agradecer a sua participação 1, meu muito obrigado. Ela vai ser de grande valia para a minha pesquisa. Muito obrigado mesmo! Uma boa tarde! **1:** Eu que agradeço.	EaD – realidade Quebrar os paradigmas
2	**Pesquisador:** Professora, para finalizar, eu queria deixar aberto para a senhora colocar alguma	EaD é importante pelo acesso

	observação, algum comentário, relacionado com a ação do professor tutor, o que a senhora visualiza, para fazermos um fechamento da nossa entrevista. **2:** É, apesar de todas as falhas, eu acho espetacular, tanto que eu estou entrando direto nisso. Acho espetacular, porque o que eu vejo: alunos de diversos lugares do mundo, de diversos lugares onde eles nunca teriam a possibilidade de aprender, de estudar, de ver, de conhecer. Se o aluno está interessado ele entra, ele vai, ele procura, ele corre atrás. Eu acho que a atuação das universidades e das escolas está sendo cada vez mais de aproximação. Erraram muito porque ninguém sabia o que fazer, mas acho que cada vez mais a aproximação está se tornando uma coisa importante. Eu vejo muitos alunos se formando que nunca teriam essa possibilidade se não estivessem no virtual. A outra coisa é que infelizmente o Governo Federal não abre as portas no presencial para as Universidades Federais. A gente tinha que ter uma Universidade Federal em cada esquina. Eu fui para o Chile, no Chile tem Universidade Federal em todos os lugares. Aqui no Brasil não tem. Então a única possibilidade que o aluno tem é de conseguir comprar um microcomputador e entrar na plataforma para poder estudar. Isso para mim é maravilhoso. Maravilhoso saber que o aluno do Oiapoque, do Chuí. Quando nós trabalhamos na prefeitura a gente foi para aquela cidadezinha que fica na Área Continental. Essas cidades aqui da Área Continental de Santos. Aí nós fomos para a Área Continental, onde nós temos que andar de barquinho. **Pesquisador:** Caruara? **2:** Caruara. Nós montamos um pólo em Caruara, nós montamos pólos nessas cidades e eles nunca teriam possibilidade de estudar se não tivéssemos feito isso. Então é assim, só aquilo já valeu a pena. Então eu acho que nesse ponto, o trabalho, essa ideia é uma ideia espetacular e eu entro de cabeça e o que eu puder fazer eu faço, eu vou. Eu faço os artigos, eu levo, eu fui inclusive para Cuba. Eles nunca tinham visto assim a parte de trabalho virtual. O pessoal em Cuba, nós fizemos várias discussões lá. Então eu acho que está sendo assim muito bom e muito interessante. **Pesquisador:** Muito Obrigado professora 2!! **2:** Obrigada eu querido!! **Pesquisador:** A sua entrevista, a sua contribuição vai ser de extrema valia para a minha pesquisa,	Alunos de diversos lugares Diversidade de tempo Atuação das universidades – melhorando a cada dia Como não existem muitas possibilidades de universidade federal – a possibilidade dos alunos de forma mais barata é fazer o EaD Confusão... o EaD só é barato? E a qualidade? Pólos em lugares onde os alunos não teriam possibilidades Apresentou trabalhos em Cuba sobre a temática

	para o meu campo de trabalho. Está bom. Espero contar com a senhora mais vezes. **2:** Legal, pode contar!!	
3	**Pesquisador:** Para terminar a entrevista algum comentário, alguma observação sobre o ensino a distância e sobre o trabalho de tutoria. **3:** Eu acho que o ensino a distância propicia isso de que as pessoas que não tem acesso a Educação no Ensino Superior poderem ter acesso. Isso é ótimo. Mas eu acho que o MEC deixou muito largado a parte de ingresso na instituição. Você não tem nenhum critério. Então por falta de critério no ingresso desses alunos, você tem um nível de educação que deixa a desejar. Você pode ter professores excelentes, mas os alunos muitas vezes como falei são analfabetos funcionais. Então a educação não se dá da forma como deveria. **Pesquisador:** O problema de seleção é grande. **3:** É muito grande. **Pesquisador:** Está bom! Obrigado! Mais uma vez pela contribuição que vai ajudar muito na minha pesquisa. Uma boa tarde. **3:** De nada! Boa tarde	Acesso ao Ensino Superior Falta de controle para ingresso na instituição – controle MEC Baixo nível de educação Alunos analfabetos funcionais – grande parte
4	**Pesquisador:** Muito legal 4. Para a gente fechar a nossa entrevista, você quer alguma observação final? Ou alguma finalização sobre o trabalho do tutor ou sobre o ensino a distância como um todo? **4:** Então, meu sentimento é esse. Acho que no Brasil o EAD ele ainda é discriminado sim, ainda, eu sinto que ainda paira a ideia de que muitos têm essa relação entre EAD e a qualidade, tem esse questionamento se o ensino em EAD é um ensino de qualidade, mas assim o que eu sinto com a minha experiência profissional é que dá sim para você produzir uma aula legal, da sim para você dar o seu recado em 12 minutos de gravação. Só que assim, você tem que chegar para gravar sabendo aquilo que é essencial para você dizer para o aluno qual é o recado que você tem que deixar para os caras para que eles consigam estabelecer as conexões e que tudo isso se complementa no dia a dia da plataforma. Uma outra coisa que eu sinto também é que assim, esse papel do tutor é algo que ainda está muito nebuloso para a prática do EAD, então depende, para você ver que em 2 instituições, em cada uma	EaD no Brasil discriminado Ensino Ead é de qualidade? Transmitir o recado nas vídeo-aulas Tutor – nebulosidade Muda de instituição para instituição Práticas diferentes Preconceito existente – estende-se a figura do tutor Moodle

	delas funciona de uma maneira diferente, tem uma prática diferente, em uma não tem uma experiência de valorizar a todos. Então, eu sinto que esse preconceito que existe no EAD se estende para a figura do tutor, mas eu sinto que existem professores e professores, existem tutores e tutores, profissionais e profissionais, e assim que as coisas são construídas a cada dia e que você consegue experimentar coisas diferentes no Moodle, na sala de aula, enfim e que da para ser legal entendeu? Que da para aprender, que da para você discutir sim. **Pesquisador:** Muito obrigado 4, com certeza sua experiência, suas falas são de grande importância e de grande valia para minha pesquisa. Muito obrigado mesmo. Uma boa noite. **4:** Boa noite.	
5	**Pesquisador:** Para fechar, alguma observação que você queira fazer, algum comentário a respeito do trabalho da tutoria e já de antemão agradecendo a participação na entrevista que vai ser de grande valia para a continuidade da minha pesquisa. **5:** Em primeiro lugar, eu que agradeço a oportunidade de colocar aí a minha experiência, a minha vivência. Eu vejo uma coisa. É uma coisa que a gente não tem como escapar. O EAD é uma realidade e vai ser cada vez maior. Cada vez mais vai ocupar espaço na educação, não tenha dúvida nenhuma sobre isso. E o professor. O professor que não estiver preparado para lidar com essa experiência de tutoria; ele não sobrevive mais na profissão. Tanto é que minhas próprias aulas presenciais eu busco o uso da tecnologia para que ao aluno a distância ele possa começar a ser responsável pelo seu próprio conhecimento. Em vez da apresentação de um trabalho, ser um vídeo, por exemplo. A hora que ele faz isso ele tem que buscar o seu próprio conhecimento; ele não tem o professor do lado dele ali para ensinar a ele como fazer, onde está o conhecimento, ou seja, ele tem que buscar, ele tem que formar conhecimento para poder passar. Era isso. Agradeço a atenção.	EaD é uma realidade Professor que não estiver preparado não sobreviverá na profissão Confusão entre aulas presenciais e virtual Uso da tecnologia – conhecimentos tecnológicos Construção do próprio conhecimento pelo aluno
6	**Pesquisador:** Para finalizar. Uma observação final que você queira comentar sobre a educação a distância e já de antemão agradecer a participação	Modo de trabalho do tutor é importante

	que será de grande valia para a realização do meu trabalho. **6:** Bom eu que queria agradecer Thiago pelo convite e enfatizar que o modo como o tutor trabalha auxiliando esses alunos é de suma importância. Há quem diga que não é necessário, mas eu acho que é assim primordial. Eu sei que o conteúdo é dado. Muitas vezes pelo próprio EAD, pela instituição, pelo projeto que estão fornecendo a eles; só que esse profissional que entende do conteúdo, que domina a disciplina que já é experiente e, está ali disposto a ajudar, a auxiliar; é de suma importância, é primordial porque tem muito conteúdo que as vezes você lendo, você pesquisando, você indo atrás ainda é de um grau de dificuldade muito grande para o aluno. Então, esse profissional estando ali presente, podendo ajudar eu acho que facilita muito. Abrir ali a mente do aluno e tudo que e dificuldade que poderia ser grau três, pode até se tornar grau um e você acaba entendendo que as vezes não é aquele conteúdo que o aluno tem dificuldade, é um conteúdo pré, que é um conteúdo anterior que é um conteúdo base que ele tem dificuldade e consequentemente ele não entende os demais. **Pesquisador:** Muito obrigado! Uma boa tarde.	Precisa entender o conteúdo Dominar a disciplina Auxílio – ajuda Para o estudo do aluno Auxílio para compreender os conhecimentos prévios dos alunos

[i] Comunicação eletronicamente em que os participantes não se comunicam simultaneamente. Exemplos incluem e-mail e sistemas de fóruns on-line, onde os participantes enviam ou postam mensagens em momentos diferentes. O termo adquiriu importância na aprendizagem on-line, onde o intercâmbio entre professores e alunos são muitas vezes assíncrona em vez de sincronismo (que é simultâneo), como seriam na cara-a-cara ou as conversas por telefone.